Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

# Rapport annuel 2013-2014

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

*Faire une différence dans la vie financière des Canadiens*

Canada

# C'est avec plaisir que nous vous présentons notre rapport annuel 2013-2014

## NOTRE VISION

Aider les consommateurs au Canada à améliorer leur bien-être financier.

## NOTRE MISSION

Donner aux consommateurs et aux commerçants les moyens, grâce à l'éducation, de prendre des décisions financières éclairées qui répondent bien à leurs besoins. Protéger les consommateurs en exerçant une surveillance rigoureuse sur le secteur financier fédéral.

# Contenu


Points saillants de 2013-2014 iv

Message de la commissaire 1

À propos du présent rapport 5

Notre organisation 6

Nos programmes 13

- Éducation des consommateurs 14
- Littératie financière 20
- Surveillance de la conformité et application des lois 28
- Services internes 35

Projets de recherche 38

Les chiffres 42

Points saillants financiers 56

États financiers 59

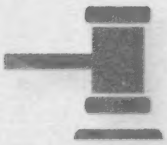
Communiquez avec nous 92

# Points saillants de 2013-2014

**1,3 MILLION**

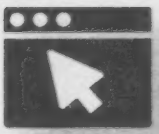
Nombre de publications à l'intention des consommateurs distribuées en format électronique et papier.

**1 358 CAS**



Nombre de cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non-conformité réelle ou potentielle.

**1,5 MILLION**



Nombre de visites du site Web, soit une hausse de 10 % par rapport à l'an dernier et de 235 % au cours des trois dernières années.

**6 533 ABONNÉS**

Nombre d'abonnés sur Twitter; plus de 14 millions d'utilisateurs ont été joints, soit une hausse de 174 % sur 12 mois.

**1 609 MENTIONS**

Nombre de mentions dans des publications canadiennes et des sites de nouvelles, une augmentation de 28 % par rapport à 2012-2013. La moitié des mentions concernaient les activités de l'ACFC dans le domaine de la littératie financière.

**368 ENTITÉS**

Nombre d'entités réglementées pour faire en sorte qu'elles respectent les lois fédérales et les engagements du secteur en matière de protection des consommateurs.

**91 ORGANISATIONS**

Nombre d'organisations qui ont participé au Mois de la littératie financière. Organisé par l'ACFC, cet événement comptait plus de 440 activités, soit une augmentation de 68 % par rapport à l'année précédente.

**10 334 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

Nombre de demandes de renseignements auxquelles l'ACFC a répondu par téléphone, par courriel ou par la poste.

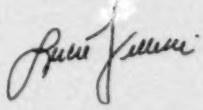
**COTE DE 4 SUR 5**

Taux de satisfaction moyen des consommateurs qui ont évalué les ressources de l'ACFC.

# Message de la commissaire

À titre de nouvelle commissaire, c'est un honneur pour moi de diriger l'Agence de la consommation financière du Canada pour l'aider à mener à bien son mandat élargi. Celui-ci vise à répondre directement à la complexité grandissante des décisions financières que doivent prendre les Canadiens et des risques auxquels ils font face dans un marché en constante évolution.

***La protection et l'éducation financière des consommateurs – les deux pierres angulaires du mandat de l'ACFC – sont plus essentielles que jamais pour assurer le bien-être financier des consommateurs. C'était évident en 2013-2014, et l'Agence a continué à obtenir d'excellents résultats sur ces deux fronts.***



**LUCIE M.A. TEDESCO**
*Commissaire*
Agence de la consommation en matière financière du Canada

## Réalisations de l'année écoulée

Cette année, nous avons effectué plus de 1 300 enquêtes relatives à de réelles ou potentielles violations, par des entités financières, des lois, des règlements, des codes de conduite et des engagements publics que nous sommes chargés de surveiller. Ces enquêtes ont mené à l'imposition de sanctions totalisant 775 000 $. Nous avons aussi examiné les pratiques de rédaction en langage clair au sein du secteur.

Cet examen nous a permis de faire la constatation suivante : plusieurs institutions financières avaient élaboré des politiques et procédures claires et adéquates concernant la préparation de documents d'information à l'intention des consommateurs, mais bon nombre ne l'avaient pas fait. Nous avons donc travaillé avec les institutions en cause pour combler toutes les lacunes.

Pour compléter nos activités de surveillance de la conformité, nous avons continué d'intensifier nos efforts visant à renseigner les consommateurs de produits et services financiers. Ainsi, nous avons distribué 1,3 million de publications de l'ACFC aux Canadiens et 1,5 million de visiteurs ont consulté son site Web. Par ailleurs, le Centre des services aux consommateurs de l'Agence a reçu plus de 10 000 demandes de renseignements.

La troisième édition du Mois de la littératie financière, qui a eu lieu en novembre dernier, a été la plus réussie à ce jour sur les plans de la portée et de l'incidence. Cet événement, auquel participaient 91 organisations ayant pour objectif commun d'améliorer le bien-être financier des Canadiens, était un véritable effort collectif.

Plusieurs des produits et services financiers qui sont offerts aux consommateurs de nos jours sont plus difficiles à comprendre que ceux qui leur étaient proposés dans le passé. Les nouvelles technologies numériques en sont un exemple. Ces technologies sont à la fois plus pratiques et plus risquées pour les consommateurs. Pour mieux cerner les enjeux, nous avons mené une étude afin de déterminer la mesure dans laquelle les consommateurs sont protégés lorsqu'ils effectuent des paiements mobiles au Canada. À la lumière de ce que nous avons constaté, nous élaborons maintenant des produits d'information pour aider les consommateurs à mieux comprendre ce nouveau mode de paiement et les risques qui s'y rattachent.

## Regard vers l'avenir : nos six grandes priorités

Cette année, nous avons préparé le terrain pour la prochaine étape de l'évolution de l'ACFC. Nous avons présenté un nouveau plan d'activités énonçant les six grandes priorités stratégiques qui orienteront nos efforts au cours des trois prochaines années, soit :

***Diriger et coordonner la stratégie nationale pour la littératie financière***

L'ACFC est active depuis de nombreuses années dans le domaine de la littératie financière. Grâce à la nomination de Jane Rooney à titre de chef du développement de la littératie financière au Canada, nous sommes maintenant mieux en mesure de coordonner des initiatives pour renforcer la littératie financière des Canadiens, et d'apporter notre collaboration à cet égard. De concert avec les intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif, Jane Rooney élaborera et mettra en œuvre la toute première stratégie nationale canadienne pour la littératie financière à l'été 2015.

***Exercer une surveillance proactive et transparente***

Selon la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni, les organismes de réglementation trouvent parfois difficile de remettre en question la façon conventionnelle de penser et de faire de leur époque. Ils ont tendance, souvent inconsciemment, à s'y limiter. Dans cette optique, je compte établir une culture de réglementation plus proactive et transparente et, par conséquent, plus prévisible. Nos processus et nos attentes doivent être clairs. Il faut continuer à rechercher de nouvelles approches et de nouveaux points de vue en consultant nos employés, les organisations que nous réglementons, les autres organismes de réglementation et les experts en la matière. Nos efforts porteront des fruits à mesure que nous adopterons un cadre de protection des consommateurs fondé sur des principes.

***Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants***

Les liens de confiance sont essentiels à l'obtention de résultats plus fructueux. Cela s'applique aux liens qui unissent notre équipe et à ceux que nous avons établis avec les intervenants. Et, bien que nous ayons entretenu de solides relations au fil des ans, nous croyons que le renforcement de celles-ci nous permettra d'exercer une influence encore plus déterminante. C'est pourquoi les membres de notre équipe chercheront à mieux communiquer et collaborer entre eux. Dans le cadre de nos activités, nous sensibiliserons encore davantage les intervenants et veillerons à ce que notre dialogue demeure ouvert et continu.

***Sensibiliser le public aux droits et aux responsabilités des consommateurs***

Au fil des ans, nous avons élaboré des publications, des ressources et des outils sur divers sujets pour aider les consommateurs à gérer leurs finances. Ainsi, moins d'efforts ont été consentis à la sensibilisation des consommateurs à leurs droits et responsabilités de base lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières. Nous ferons « un retour aux sources » et intensifierons nos activités de sensibilisation aux droits et aux responsabilités, entre autres en sondant le marché au moyen d'une enquête auprès des consommateurs pour comparer les résultats avec les points de référence précédents. Nous inviterons aussi les institutions à se servir de leurs réseaux pour transmettre notre message aux consommateurs.

***Accroître notre contribution aux discussions sur les politiques de protection des consommateurs***

En raison des recherches qu'elle mène, des données qu'elle recueille sur la conformité et de ses échanges quotidiens avec les Canadiens par l'intermédiaire du Centre de services aux consommateurs, l'ACFC est bien placée pour éclairer les discussions sur les politiques concernant la protection et l'éducation financière des consommateurs. Nous adopterons à l'avenir une approche plus proactive et systématique pour accroître la contribution de l'Agence à ces importantes discussions.

***Miser sur nos ressources et notre infrastructure pour améliorer notre efficacité***

À l'ACFC, ce qui compte, ce n'est pas seulement ce que nous faisons, mais aussi comment nous le faisons. Alors que l'on nous demande d'en faire davantage en nous confiant de nouvelles responsabilités, nous devons trouver des moyens d'être plus efficaces et productifs dans l'exécution de notre mandat. Pour moi, il s'agit de mettre à profit l'expérience que j'ai acquise dans le secteur privé. Je pense qu'il faut veiller à disposer des personnes, des processus, des technologies et de l'infrastructure dont nous avons besoin au fil de l'évolution de l'Agence. Pour être en mesure d'accomplir ce qui est attendu de nous, il faut aussi gérer prudemment nos ressources.

## L'ACFC n'a jamais été aussi pertinente

Je suis fière du rôle essentiel que joue l'ACFC pour aider les Canadiens à s'orienter et à réussir dans le marché financier. En tirant parti de son expérience, je crois que les plus grandes réalisations de l'ACFC sont encore à venir.

Dans l'ère numérique et le marché dynamique d'aujourd'hui, notre travail demeure important. D'ailleurs, il n'a jamais été aussi pertinent. Conscient de ce fait, le gouvernement fédéral continue d'élargir notre mandat alors que la protection et l'éducation financière des consommateurs sont de plus en plus nécessaires et font l'objet d'une demande croissante de la part des Canadiens.

En terminant, je souhaite remercier mon équipe de plus de 80 employés qui me donnent envie de venir au travail chaque jour. Dévoués, énergiques et passionnés, ils travaillent fort quotidiennement afin de faire une véritable différence dans la vie des Canadiens d'aujourd'hui et de demain.

J'aimerais aussi remercier personnellement l'ancienne commissaire Ursula Menke, qui a terminé son mandat de cinq ans et demi en mai 2013, et lui témoigner la gratitude de tout le personnel de l'Agence. Son dévouement et son enthousiasme exemplaires ont fait avancer l'ACFC à tous les points de vue. Notre équipe entière est reconnaissante d'avoir eu la chance de travailler avec une mentor aussi passionnée, novatrice et engagée. Elle demeurera une source d'inspiration alors que nous bâtirons l'avenir de l'ACFC en nous appuyant sur son héritage.

Je me réjouis à la perspective d'enrichir cet héritage de concert avec notre équipe, nos partenaires et nos intervenants. L'Agence est prête à franchir les prochaines étapes de son rôle croissant au rythme des besoins sans cesse grandissants des Canadiens.

# À propos du présent rapport

Le présent rapport annuel fait état des principales initiatives menées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) et des résultats qu'elle a obtenus au cours de l'exercice couvrant la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

## Présentation

Le rapport a été produit en format PDF accessible pour qu'il puisse être consulté en ligne au moyen d'une connexion Internet. Les éléments interactifs en rendent la lecture plus dynamique et intéressante. Des liens dirigent les lecteurs vers des renseignements connexes et des vidéos qui aident à mieux comprendre les initiatives de l'ACFC.

## Références

Dans le présent rapport, « 2013-2014 », « 2012-2013 » et « 2011-2012 » désignent l'exercice commençant le 1er avril et se terminant 12 mois plus tard, soit le 31 mars.

Quand on mentionne les « institutions financières », les « entités financières » ou les « entités réglementées », il s'agit de celles qui sont sous réglementation fédérale et, par conséquent, sont assujetties à la surveillance de l'Agence.

Les « institutions financières » comprennent toutes les banques ainsi que toutes les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt et les associations de détail constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale.

Les « entités financières » comprennent toutes les institutions financières sous réglementation fédérale ainsi que les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les autres institutions et organisations que l'ACFC surveille.

Par « dispositions visant les consommateurs », on entend les différentes dispositions des lois et des règlements touchant les consommateurs, qui s'appliquent aux entités réglementées par l'Agence.

**AIDEZ-NOUS À NOUS AMÉLIORER**

- *Si vous souhaitez nous aider à améliorer nos rapports, vos idées sont les bienvenues. Envoyez-nous un courriel à : info@acfc.gc.ca*

# Notre organisation

L'ACFC est une source d'information objective de premier plan que les Canadiens peuvent consulter pour obtenir des renseignements sur les finances personnelles. Nous veillons aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'acquittent de leurs obligations en matière de protection des consommateurs.

## Notre rôle et notre mandat

Créée en 2001, l'ACFC est un organisme fédéral doté d'un double mandat : l'éducation et la surveillance de la conformité.

Dans le cadre du volet **éducation**, nous fournissons aux consommateurs de l'information sur les sujets, les produits et les services financiers, et nous jouons un rôle de promotion à cet égard. Nous aidons aussi les Canadiens de tous les âges à accroître leurs compétences en matière financière. En mars 2013, le mandat de l'ACFC en matière d'éducation a été élargi lorsque la *Loi sur le chef du développement de la littératie financière* (projet de loi C-28) est entrée en vigueur. Cette loi a établi le poste de chef du développement de la littératie financière au sein de l'ACFC, afin d'assurer un leadership national pour le renforcement de la littératie financière des Canadiens et une collaboration avec les intervenants pour soutenir cet effort. La première chef du développement de la littératie financière a été nommée le 15 avril 2014.

Dans le cadre du volet **surveillance de la conformité** et en notre capacité d'organisme de réglementation, nous surveillons le respect des mesures adoptées pour protéger les consommateurs dans le secteur financier sous réglementation fédérale.

**POUR EN SAVOIR PLUS :**

- *Notre mandat*
- *Historique de l'ACFC*
- *Planification et imputabilité*

- *Regarder la vidéo*

# Notre rôle et notre mandat

## ÉDUCATION

**Sensibiliser le public :**

- aux obligations des institutions financières et des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs et les commerçants;
- à toutes les questions relatives à la protection des consommateurs de produits et services financiers.

**En collaboration avec d'autres organisations et intervenants :**

- aider les consommateurs à comprendre les services financiers et les questions qui s'y rattachent;
- renforcer la littératie financière des Canadiens.

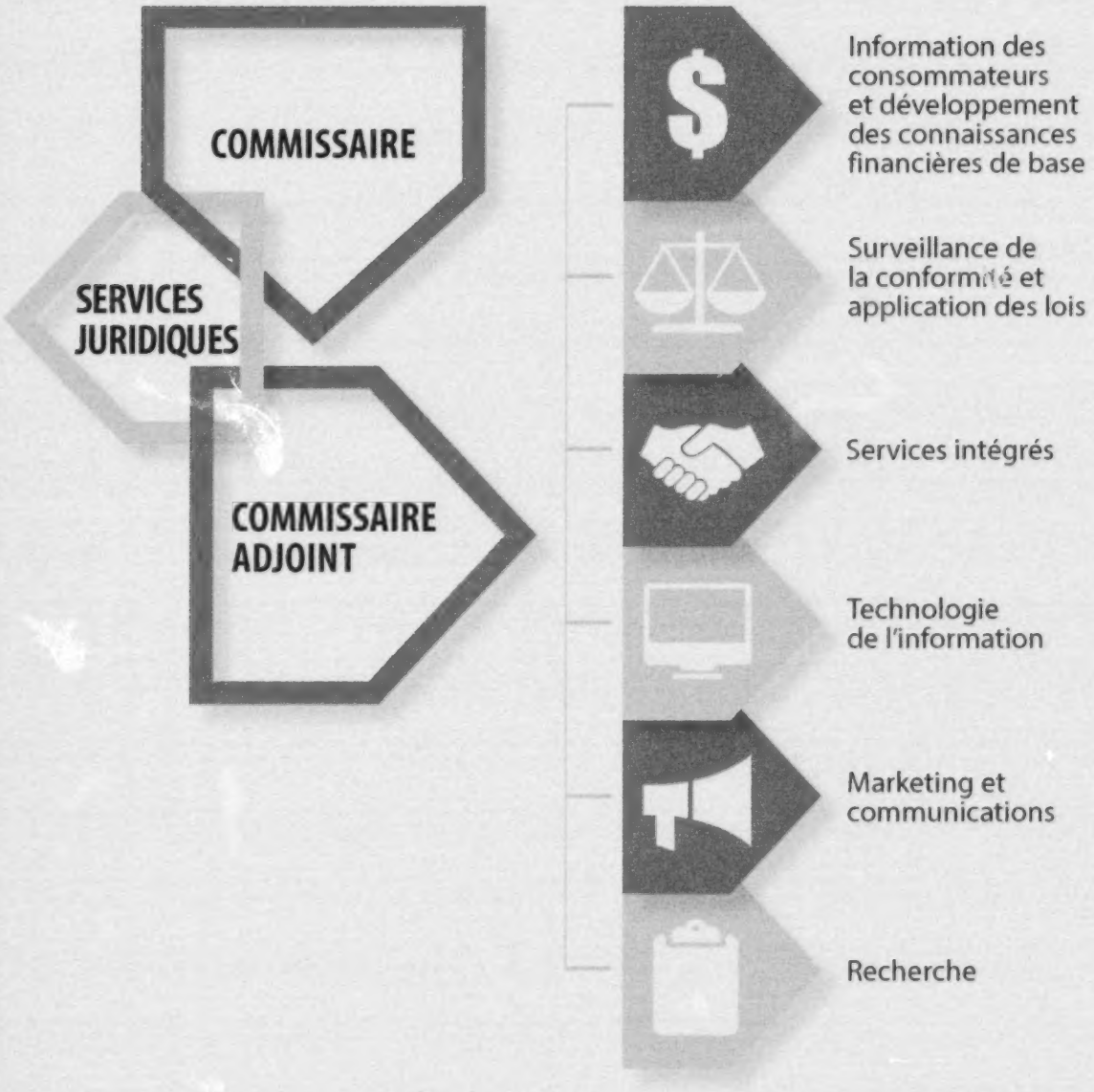
**Recherch :**

- surveiller et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers.

## SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

- Surveiller les institutions financières, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour faire en sorte qu'ils se conforment aux lois fédérales protégeant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qui s'appliquent.
- Promouvoir l'adoption par les entités financières de politiques et de pratiques qui aident et protègent les consommateurs.

# Notre structure organisationnelle




*Remarque : Ce diagramme illustre notre structure organisationnelle de 2013-2014. Notre structure a été modifiée pour 2014-2015.*

Le **Groupe de la direction** comprend le commissaire, le commissaire adjoint et le personnel de soutien. Il établit les stratégies et les priorités de l'ACFC, joue un rôle de leadership et d'orientation, et détermine les mesures d'exécution à appliquer pour assurer la conformité.

La **Division des services juridiques** comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui offre un service de recherche juridique et fournit des avis et un soutien.

La **Division de l'information des consommateurs et du développement des connaissances financières de base** met au point et offre du matériel didactique ainsi que des outils et des programmes éducatifs pour aider les Canadiens de tous les âges à renforcer leurs compétences financières et à comprendre leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. La Division travaille en collaboration avec des intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif pour promouvoir et appuyer les initiatives qui améliorent la littératie financière des Canadiens.

La **Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois** est chargée des activités de l'Agence liées à la surveillance de la conformité. Ses fonctions consistent notamment à surveiller les entités financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois et règlements, à effectuer des examens annuels et des examens sur place, à se pencher sur des questions de conformité précises touchant l'ensemble du secteur et à rendre compte au commissaire des questions relatives à la conformité. De plus, la Division aide les entités financières à prendre des mesures pour remédier aux infractions, et elle les encourage à élaborer des politiques et des procédures pour respecter les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qui leur sont applicables.

La **Division des services intégrés** soutient les activités de l'Agence en offrant des services et des compétences spécialisées dans divers domaines, y compris la planification organisationnelle, la gestion financière, la gestion des risques, la sécurité et l'évaluation des programmes.

La **Division de la technologie de l'information (TI)** gère les besoins de l'ACFC en matière de technologie, y compris la programmation informatique et la programmation de réseau, le soutien technique courant au personnel et la plupart des sites Web et des outils interactifs en ligne de l'Agence.

La **Division du marketing et des communications** gère les programmes de liaison externe et les activités promotionnelles de l'ACFC ainsi que les moyens utilisés pour communiquer avec le public, dont le Centre de services aux consommateurs et le site Web de l'Agence. La Division s'occupe aussi des communications avec les médias (plateformes conventionnelles et sociales), de la conception des publications et de l'échange d'information avec le secteur financier sur des questions d'intérêt commun.

La **Division de la recherche** cerne, suit de près et évalue les tendances et les questions nouvelles touchant les consommateurs de produits et services financiers pour éclairer l'élaboration des politiques et des programmes et répondre aux préoccupations des Canadiens. Cette équipe appuie le travail des autres divisions de l'ACFC et participe à l'échange de connaissances au niveau international.

# Ressources et dépenses

| Ressources humaines (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|
| **Exercice** | **Prévues** | **Réelles** |
| 2013-2014 | 78,1 | 78,1 |
| 2012-2013 | 75,1 | 75,1 |
| 2011-2012 | 69,6 | 69,6 |

| Ressources financières (millions de dollars) | | |
|---|---|---|
| **Exercice** | **Prévues** | **Réelles** |
| 2013-2014 | 14,81 | 14,19 |
| 2012-2013 | 13,64 | 13,26 |
| 2011-2012 | 13,01 | 12,15 |

Le tableau des ressources humaines compare le nombre d'équivalents temps plein prévu au nombre d'employés réel au 31 mars 2014. L'ACFC a créé cinq postes en 2012-2013 : un à la Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois, deux à la Division des services intégrés et deux à la Division de la technologie de l'information. La création de ces postes était nécessaire pour que l'Agence puisse assurer son nouveau rôle de surveillance des exploitants de réseaux de cartes de paiement et pour faciliter une augmentation du soutien administratif qui s'imposait depuis un certain temps en raison de la croissance récente dans les secteurs de programmes. L'équipe de la technologie de l'information a aussi été élargie pour répondre aux besoins de l'Agence et lui permettre de se conformer aux normes du gouvernement en matière de TI. L'Agence a assumé pleinement son nouveau rôle de surveillance des exploitants de réseaux de cartes de paiement en 2013-2014, ce qui a entraîné la création de deux autres postes d'agent de conformité. En raison de son nouveau rôle, l'Agence a aussi dû ajouter un poste à son équipe des communications.

Le tableau des ressources financières compare les dépenses réelles et les dépenses prévues au cours des trois derniers exercices. Il tient compte d'un montant de 2 millions de dollars affecté au programme de littératie financière de l'ACFC; il s'agit du soutien annuel permanent annoncé par le gouvernement du Canada dans son budget de 2008. De nouveaux crédits parlementaires totalisant 3 millions de dollars ont été attribués en 2013-2014. Toutefois, en raison du moment choisi pour recruter de nouveaux employés et de l'embauche d'experts-conseils pour la réalisation de certaines activités, seulement 281 000 $ des nouveaux crédits ont été inscrits au budget et seulement 171 000 $ de ce montant a été dépensé en 2013-2014.

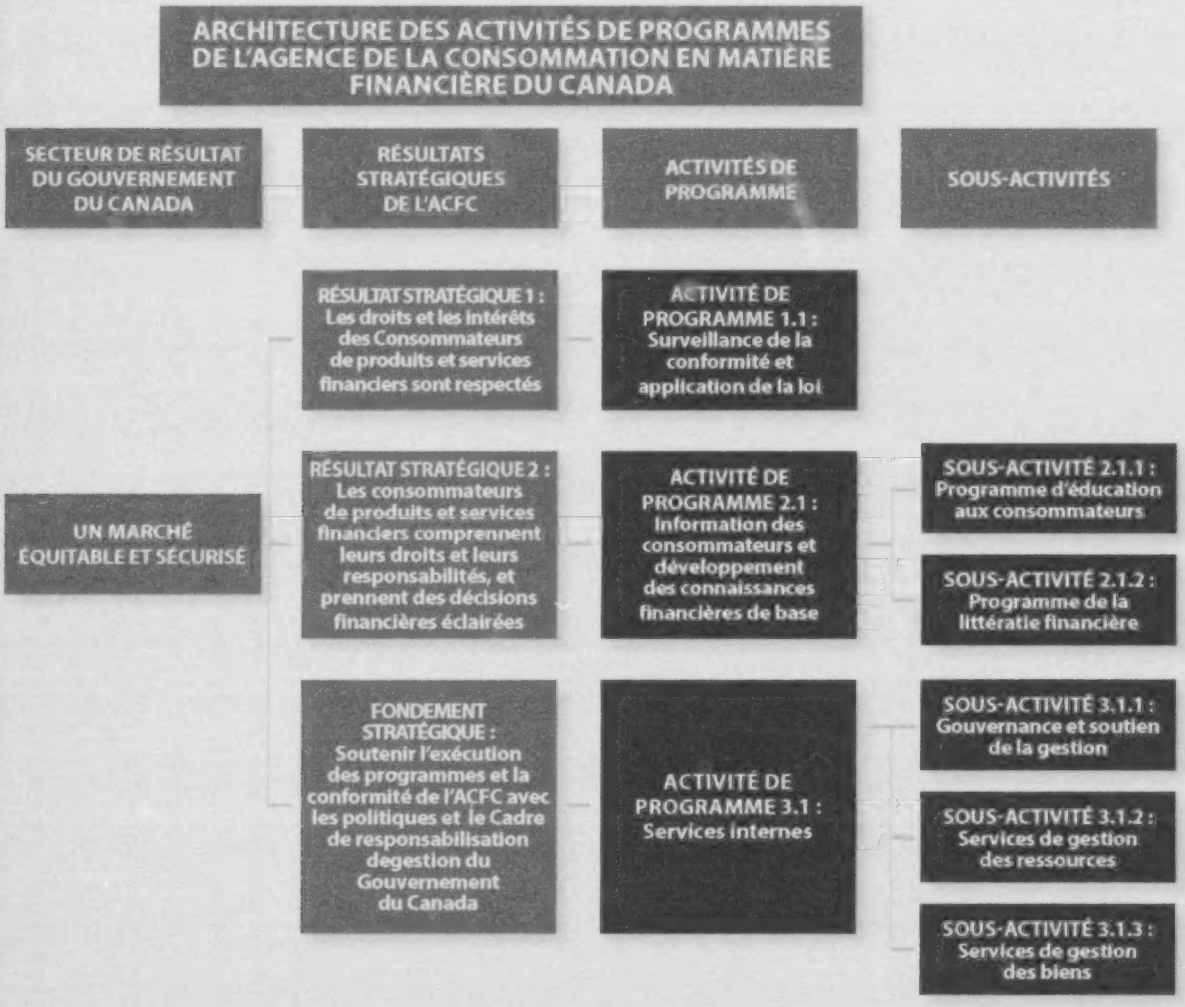
En 2013-2014, les dépenses globales de l'ACFC ont été supérieures à celles de 2012-2013, partiellement en raison d'une augmentation des dépenses relatives aux ressources humaines aux fins de la dotation de postes vacants et de nouveaux postes, et de l'augmentation de la rémunération conformément aux conditions d'emploi. La hausse constatée en 2013-2014 est également attribuable aux coûts engagés pour des dépenses liées à des contrats soutenant la transformation du Web et de la TI de l'Agence et les mises à jour connexes, ainsi que le développement et la mise en œuvre de nouvelles applications. La hausse a été partiellement neutralisée par la réduction des dépenses d'impression, de publication et de publicité. Cette réduction est attribuable aux efforts constants déployés par l'Agence en vue de fournir de l'information aux Canadiens de la manière la plus efficace et efficiente possible, et de respecter les plafonds fixés pour les dépenses de publicité. Les frais de déplacement ont été moins élevés en 2013-2014 en raison d'une réduction dans le nombre d'occasions pour les cadres supérieurs de présenter des allocutions et du fait que moins de conférences et de salons professionnels locaux ont eu lieu.

Les dépenses réelles ont été inférieures aux dépenses prévues en 2013-2014. Cela est essentiellement attribuable aux économies réalisées dans les dépenses relatives aux ressources humaines, qui étaient moins élevées que prévu d'environ 328 000 $ en raison d'un retard dans la dotation de postes de cadres supérieurs. Les frais d'administration et de déplacement étaient aussi moins élevés que prévu, respectivement de 261 000 $ et de 85 000 $.

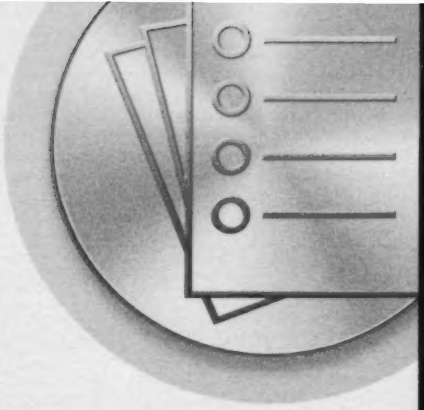
Pour plus de renseignements sur les dépenses de l'ACFC en 2013-2014, consultez les états financiers.

# Architecture d'harmonisation des programmes

Le diagramme ci-dessous illustre le cadre des programmes et des sous-programmes de l'ACFC en 2013-2014. Il s'agit de notre architecture d'harmonisation des programmes. Ce cadre nous permet de remplir efficacement notre mandat et d'atteindre nos résultats stratégiques, tout en contribuant à la réalisation de l'objectif du gouvernement du Canada, qui consiste à favoriser un marché équitable et sécurisé.



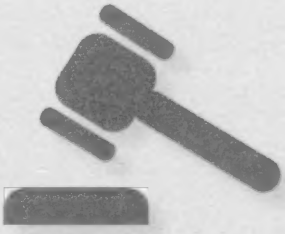

*Remarque : Ce diagramme illustre notre cadre de 2013-2014. Notre rendement et nos résultats sont communiqués par rapport à ce cadre. Notre architecture d'harmonisation des programmes a été modifiée pour 2014-2015.*



# Nos programmes

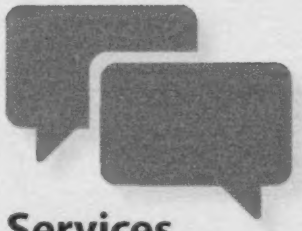
Notre volonté d'être une force proactive et créative – comme organisme de réglementation, éducateur et partenaire – a profité à des millions de Canadiens et contribué à l'amélioration constante du marché financier.

**Éducation des consommateurs**



**Surveillance de la conformité et application des lois**

**Littératie financière**



**Services internes**

# Éducation des consommateurs

L'ACFC offre des ressources éducatives et des outils interactifs pour aider les Canadiens à comprendre les produits et services financiers qu'ils utilisent couramment. Nous renseignons aussi les consommateurs sur leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

**Nos activités en matière d'éducation des consommateurs comprennent les suivantes :**

- élaborer et distribuer de l'information en format électronique et papier; l'ACFC a plus de 60 ressources sur une multitude de sujets financiers – des hypothèques à la prévention de la fraude, en passant par le crédit et les prêts;
- travailler en collaboration avec des intervenants clés pour nous assurer que notre information est exacte et à jour ainsi qu'avec des organismes publics, privés et sans but lucratif de tout le pays pour joindre le plus grand nombre de Canadiens possible, tout en ciblant certains groupes (comme les consommateurs à faible niveau de littératie et à faible revenu);
- établir de solides relations avec les médias, afin de pouvoir transmettre des renseignements financiers de façon rapide et rentable;
- répondre aux questions et aux préoccupations des Canadiens concernant les produits, les services et les sujets financiers par l'intermédiaire du Centre de services aux consommateurs.

**POUR EN SAVOIR PLUS :**

- *Outils et calculatrices*
- *Publications*
- *Vos droits et vos responsabilités*

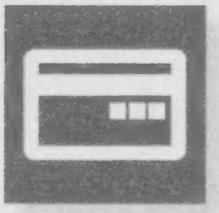
# Rendement

Les ressources et les services d'éducation des consommateurs offerts par l'ACFC continuent d'être en demande et très appréciés. En 2013-2014, nous :

- avons distribué plus de 1,3 million de publications destinées aux consommateurs en format électronique et papier;
- avons affiché des vidéos sur nos chaînes YouTube, qui ont été vues 496 990 fois;
- avons attiré 6 533 abonnés sur Twitter et joint près de 22 millions d'utilisateurs au cours des trois dernières années;
- avons accru l'achalandage de notre site Web de 10 p. 100 par rapport à l'année précédente, pour le porter à 1,5 million de visites, soit une moyenne de 3 452 visiteurs par jour dont les deux tiers venaient sur notre site pour la première fois;
- avons répondu à 10 334 demandes d'information de consommateurs par téléphone, par courriel ou par la poste (les trois sujets les plus souvent abordés étaient les comptes de dépôt, les cartes de crédit, et les institutions financières et autres sociétés).

Pour plus de détails sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 48.

### Publications les plus populaires de l'ACFC*



**1.** Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit

**2.** Comment faire un budget et le respecter

**3.** Acheter votre premier logement : trois étapes pour trouver le prêt hypothécaire qui vous convient

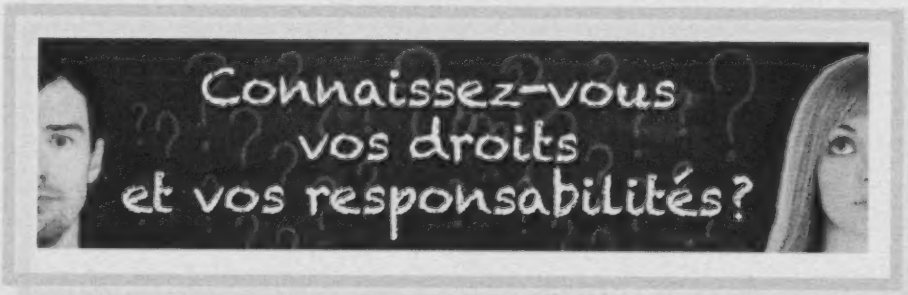
* *Selon le nombre de demandes de versions imprimées et de téléchargements en 2013-2014.*

# Principales initiatives

**Sensibilisation aux nouveaux droits des consommateurs**

Les changements apportés à certaines dispositions réglementaires en 2013-2014 ont eu une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. L'ACFC a réagi en offrant des renseignements à l'intention des consommateurs dans divers formats. Par exemple :

- Une nouvelle page Web sur les organismes externes de traitement des plaintes aide les Canadiens à comprendre le rôle de ces organismes et leurs propres responsabilités dans le processus de traitement des plaintes.
- Une nouvelle page Web explique les droits et les responsabilités des consommateurs en vertu du nouveau règlement fédéral sur les cartes prépayées et les autres produits de paiement prépayés.
- L'ACFC a publié des renseignements au sujet des chèques de carte de crédit non sollicités, que l'on appelle parfois « chèques de dépannage ». Ils indiquent que, selon le nouveau règlement, les institutions financières sous réglementation fédérale doivent obtenir le consentement exprès des consommateurs avant de leur fournir des chèques de carte de crédit.
- Nous avons mis à jour deux publications populaires sur les hypothèques : *Acheter votre premier logement : trois étapes pour trouver le prêt hypothécaire qui vous convient* et *Renouveler et renégocier votre prêt hypothécaire*. Les mises à jour comprennent des renseignements supplémentaires sur les privilèges et les frais de remboursement anticipé ainsi que sur les droits des consommateurs en vertu du nouveau Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques, qui est volontaire.



### Outils interactifs pour les consommateurs

L'ACFC a lancé la Calculatrice d'objectifs financiers. Il s'agit d'un outil interactif convivial qui aide les consommateurs de tous les âges et de tous les niveaux économiques, dans chacune des étapes de leur vie, à connaître leur situation financière actuelle, à se fixer des objectifs financiers réalistes et à dresser des plans concrets pour les atteindre. L'ACFC a bénéficié de l'aide d'Emploi et Développement social Canada, de la Fondation actuarielle du Canada et des Comptables professionnels agréés du Canada pour élaborer la calculatrice et en faire l'essai.

Nous avons aussi actualisé l'Outil de sélection de compte et l'Outil de sélection de carte de crédit de l'ACFC. Ces outils sont maintenant plus à jour, plus conviviaux et permettent aux Canadiens de trouver plus facilement les produits qui correspondent le mieux à leurs besoins. L'Outil de sélection de compte remplace deux anciens outils, soit l'Outil de sélection de forfait bancaire et l'Outil de sélection d'un compte d'épargne.

### Faire connaître les nouvelles technologies et les nouveaux produits aux Canadiens

Compte tenu de l'arrivée des paiements mobiles et d'autres innovations financières sur le marché canadien, nous avons publié de nouveaux renseignements en ligne sur les monnaies virtuelles. Ces renseignements expliquent ce qu'elles sont, comment l'impôt s'y applique et les risques qu'elles peuvent comporter, et offrent des conseils aux consommateurs. Nous avons aussi ajouté des renseignements en ligne sur le nouveau Régime de pension agréé collectif (RPAC) pour aider les Canadiens à épargner en vue de leur retraite. L'ACFC a travaillé avec ses partenaires pour créer un tableau permettant aux consommateurs de comparer les coûts rattachés au RPAC; le tableau sera publié en 2014-2015 une fois que le régime aura reçu l'approbation réglementaire.

### Série éducative sur les événements de la vie

Notre série en ligne sur les événements de la vie aide les consommateurs à comprendre les questions financières liées à certaines des étapes importantes de la vie. Au 31 mars 2014, 12 événements de la vie figuraient sur le site Web de l'ACFC, y compris les trois événements ajoutés au cours de l'année écoulée :

- La vie à la retraite
- Perdre son emploi
- Se séparer ou divorcer

Nous avons aussi mis à jour les renseignements liés aux autres événements de la vie et préparé une liste de sujets qui pourraient être abordés à l'avenir, y compris vivre avec une incapacité.

### Ressources à l'intention des commerçants

L'ACFC a créé sur son site Web une section distincte à l'intention des commerçants pour les aider à comprendre le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit. La section traite des droits des commerçants en vertu du Code et comprend des conseils pour choisir un fournisseur de services de paiement. Elle explique aussi aux commerçants ce qu'ils peuvent faire s'ils ont des questions ou s'ils doivent régler un différend.

### Sensibilisation communautaire

Pour mieux faire connaître l'ACFC et ses activités, nous avons mené des initiatives de sensibilisation dans tout le pays. La commissaire et d'autres hauts représentants de l'ACFC ont pris la parole lors de 11 événements organisés par le secteur ou par des intervenants. Ils ont également participé à 20 réunions de prospection avec d'éventuels partenaires pour étudier les possibilités de collaboration. Nous avons tenu un stand dans le cadre de 16 salons professionnels pour promouvoir le rôle, les publications et le site Web de l'Agence.

Des représentants de l'ACFC ont aussi rencontré députés, dont membres du Comité des finances de la Chambre des communes. Ils ont discuté du rôle et du mandat de l'Agence, et de l'aide qui pourrait être fournie aux parlementaires pour la distribution d'information de l'ACFC dans leur circonscription en vue de joindre un plus grand nombre de Canadiens.

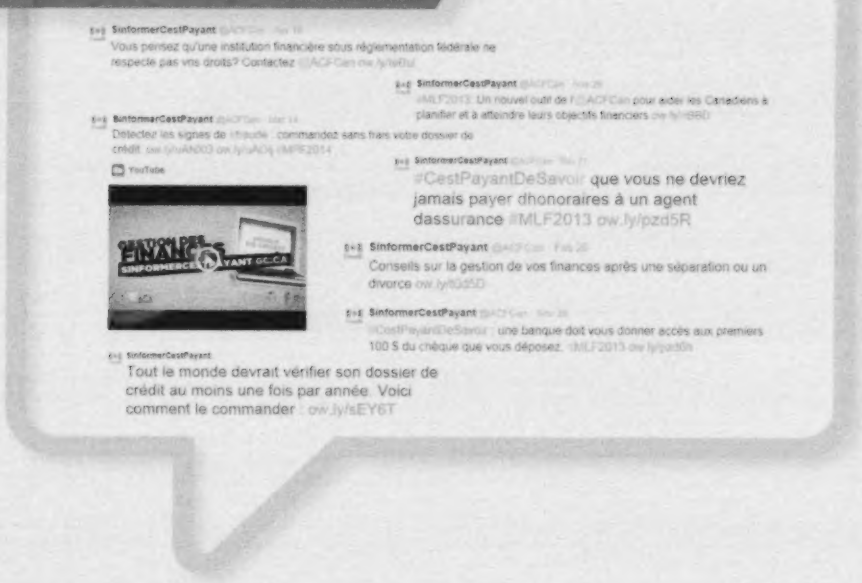
## Avantages pour les Canadiens

En 2013-2014, le programme d'éducation des consommateurs de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Les Canadiens de tous les horizons ont pu obtenir sans frais de l'information financière fiable, par l'intermédiaire de divers modes de prestation.
- Un plus grand nombre de Canadiens se sont renseignés sur leurs droits et leurs responsabilités, et les ressources éducatives de l'Agence destinées aux consommateurs les ont aidés à prendre des décisions financières éclairées.
- Les consommateurs et les partenaires ont communiqué efficacement avec l'ACFC au moyen des médias sociaux, du site Web et du Centre de services aux consommateurs. Il en a découlé des relations plus solides, une communication plus ouverte, une diffusion plus rapide de l'information et une transmission plus facile des conseils et des messages de l'ACFC.
- L'ACFC a contribué à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé pour les Canadiens.

## CONSEILS PAR TWITTER!

**Quelques-uns des conseils financiers que l'ACFC a diffusé par Twitter l'année dernière...**




## EXEMPLES DU TRAVAIL ACCOMPLI

# L'aide individuelle fait une différence

Récemment, un soir, l'agente des services aux consommateurs Julia English a reçu un appel d'une nouvelle arrivante au Canada qui avait entendu dire que les immigrants n'avaient pas le droit d'obtenir d'hypothèque ici. L'employée de l'ACFC lui a indiqué que ce n'était pas le cas.

« Cette personne avait beaucoup de questions au sujet des hypothèques, dit Julia. Je lui ai expliqué le processus de demande, je lui ai fourni certains renseignements de base sur les hypothèques et je lui ai confirmé que les immigrants pouvaient bel et bien prendre une hypothèque. »

Le Centre de services aux consommateurs répond chaque année à plus de 10 000 demandes de renseignements sur divers sujets financiers. Un grand nombre de Canadiens qui cherchent des réponses à leurs questions sur l'argent aiment consulter le site Web de l'Agence, mais beaucoup de gens préfèrent encore recevoir de l'aide individuelle.

« Pour plusieurs Canadiens, les finances personnelles sont complexes et intimidantes, dit Julia. Quand ils ont des questions à poser, ils veulent parler directement à quelqu'un. Cela fait toute une différence quand une personne bien informée peut les guider. » Julia a aussi eu l'occasion dernièrement de répondre aux questions d'une personne âgée sur son dossier de crédit. Elle n'avait jamais vu un dossier de crédit et n'était même pas certaine de ce que c'était. Julia a pris le temps de la renseigner.

« Les consommateurs me disent très souvent : "J'aurais aimé connaître l'ACFC avant", ajoute Julia. Je suis heureuse de savoir que j'aide les Canadiens à mieux comprendre les sujets financiers. Je sais qu'ils prendront de meilleures décisions s'ils possèdent l'information dont ils ont besoin. »

# Littératie financière

L'ACFC vise à favoriser une modification des comportements et à accroître la littératie financière de la prochaine génération de Canadiens en les amenant à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables et prendre en main leur bien-être financier.

**Nous offrons gratuitement trois programmes de littératie financière aux éducateurs et animateurs :**

- *La Zone : une ressource éducative en matière financière* est un programme d'apprentissage comprenant 11 modules, qui s'adresse aux jeunes en âge de fréquenter l'école secondaire. Élaborée de concert avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, *La Zone* est conçue pour aider les enseignants à donner vie aux concepts financiers dans les salles de classe partout au Canada. Le programme est utilisé dans l'ensemble du pays et la plupart des provinces et territoires en ont approuvé l'utilisation dans des cours obligatoires ou facultatifs.

- *Finances personnelles : notions de base* est un atelier qui porte sur la gestion de l'argent et s'adresse aux Canadiens âgés de 19 à 29 ans. Il a été mis au point de concert avec le Fonds pour l'éducation des investisseurs, en collaboration avec l'auteure d'ouvrages financiers Ellen Roseman. Les documents préparés pour l'atelier peuvent être utilisés dans les établissements d'enseignement postsecondaire et les organisations communautaires, ainsi qu'en milieu de travail.

- *Vos outils financiers* est une ressource mise au point pour l'apprentissage des adultes. Cette ressource a été élaborée avec l'Autorité des marchés financiers du Québec et le Fonds pour l'éducation des investisseurs.

Nous fournissons une formation gratuite aux éducateurs et aux animateurs qui veulent améliorer leur capacité d'utiliser et d'offrir ces trois programmes. Nous avons également établi des partenariats multisectoriels avec d'autres fournisseurs de programmes d'éducation financière. Ces partenariats nous aident à accroître notre rayonnement dans les collectivités partout au Canada, tout en tirant parti des capacités de chaque fournisseur pour en optimiser l'incidence.

# Rendement

En 2013-2014, les Canadiens ont continué d'utiliser les ressources d'éducation financière de l'Agence pour améliorer leurs connaissances sur l'argent. Par exemple, il y a eu 14 230 nouvelles inscriptions d'élèves et 903 nouvelles inscriptions d'enseignants pour *La Zone*, et 154 235 visiteurs ont consulté *Vos outils financiers* en ligne. En raison de priorités concurrentes, nous n'avons pas mené de campagne de publicité pour promouvoir *La Zone*, ce qui explique le taux de participation plus bas par rapport à 2012-2013.

Pour plus de détails sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 50.

**POUR EN SAVOIR PLUS :**

- *Vers l'adoption d'une stratégie nationale pour la littératie financière*
- *Bulletin électronique*
- *Programmes éducatifs*

# Principales initiatives

### Mois de la littératie financière

L'ACFC a coordonné la participation de 91 organisations pour le Mois de la littératie financière (MLF). Dans le cadre de cette initiative nationale qui connaît un grand succès, 443 ateliers, conférences et autres activités éducatives ont eu lieu pendant tout le mois de novembre 2013, en plus d'un concours vidéo pour les jeunes. Comparativement à l'année précédente, le nombre d'activités offertes a augmenté de 68 p. 100; presque quatre fois plus de Canadiens ont utilisé notre mot-clic MLF sur Twitter; et le nombre de messages partagés et de mentions « J'aime » concernant le Mois de la littératie financière a augmenté de près de 400 p. 100 sur Facebook.

**Le Mois de la littératie financière continue de gagner en importance**

| | Nov. 2013 | Nov. 2012 | Nov. 2011 |
|---|---|---|---|
| **Nombre d'organisations participantes** | 91 | 57 | 72 |
| **Nombre d'activités offertes sur la littératie financière** | 443 | 265 | 185 |

### Base de données sur la littératie financière

Inspirée par une recommandation du Groupe de travail sur la littératie financière, l'ACFC a entrepris d'élaborer un vaste outil en ligne pour les Canadiens : une base de données à guichet unique des ressources en littératie financière. Nous avons effectué un tour d'horizon des ressources en littératie financière offertes au Canada et avons dressé un inventaire des ressources pertinentes à inclure dans la base de données. Une fois terminée, elle comprendra une liste exhaustive des ressources en littératie financière des secteurs public, privé et sans but lucratif. La base de données permettra aux visiteurs du site Web souhaitant perfectionner leurs compétences financières de trouver des renseignements objectifs offerts par des organisations de tout le pays.

### *La Zone*

Nous avons continué à donner de la formation en ligne et en classe aux enseignants qui veulent utiliser *La Zone*. Environ 900 enseignants ont été formés lors de présentations spéciales et d'ateliers offerts par les membres du réseau national d'enseignants champions de l'ACFC. Depuis l'automne 2008, nous avons formé plus de 3 700 enseignants.

**Inscriptions à *La Zone**

| | 2013-2014 | 2012-2013 | Depuis sa création (sept. 2008) |
|---|---|---|---|
| **Enseignants** | 903 | 1 276 | 9 998 |
| **Élèves** | 14 230 | 15 697 | 80 142 |
| **TOTAL** | 15 133 | 16 973 | 90 140 |

** Version en ligne. Totaux à la fin de l'exercice (31 mars).*

### *Finances personnelles : notions de base*

Nous avons révisé et mis à jour le guide de l'animateur et le cahier du participant de l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Pour compléter le programme, l'ACFC a créé une série de vidéos d'apprentissage en ligne gratuites en collaboration avec la G. Raymond Chang School of Continuing Education de l'Université Ryerson de Toronto et le Fonds pour l'éducation des investisseurs. Lancée en avril 2014, la série se compose de sept vidéos traitant des principaux sujets abordés dans l'atelier *Finances personnelles : notions de base* et d'une huitième vidéo comprenant des conseils à l'intention des animateurs. Ces vidéos peuvent être utilisées lors d'un atelier ou d'une séance d'auto-apprentissage.

À ce jour, nous avons distribué plus de 65 000 cahiers d'exercices de l'atelier *Finances personnelles : notions de base* à des établissements d'enseignement et des organismes sans but lucratif, ainsi qu'à des conseillers en crédit et des conseillers financiers. Selon une récente évaluation, plus de 360 000 apprenants ont bénéficié du programme.

### *Vos outils financiers*

En 2013-2014, l'ACFC a conclu des ententes avec trois organismes communautaires sans but lucratif : le Causeway Work Centre et Entraide Budgétaire d'Ottawa, et le Centre for Entrepreneurship Education and Development d'Halifax. Cela visait à déterminer si les ressources de *Vos outils financiers* pourraient constituer un bon fondement pour des ateliers sur la littératie financière, ainsi qu'à promouvoir le programme. À l'issue du projet pilote, les organismes ont présenté des rapports de suivi comprenant leurs recommandations, qui seront intégrées au programme en 2014-2015.

• Regarder la vidéo

### Initiative pour les collectivités autochtones du Nord

Avec ses partenaires, l'Association des coopératives du Canada et Arctic Co-operatives Limited, l'ACFC a offert 13 ateliers de littératie financière à 180 participants dans des collectivités autochtones du Nord. Les ateliers portaient sur l'établissement d'un budget et les opérations bancaires. Les participants s'en sont dits satisfaits.

### Planification des futures activités de littératie financière

En 2013-2014, nous avons commencé à planifier comment l'Agence poursuivra ses activités de littératie financière à la lumière de faits nouveaux à l'interne et à l'externe. La *Loi sur le chef du développement de la littératie financière* a élargi le mandat de l'ACFC pour y inclure des activités de collaboration et de coordination avec des intervenants de tout le pays, ainsi que le soutien à la mise en œuvre d'une stratégie nationale pour la littératie financière.

## Avantages pour les Canadiens

**En 2013-2014, le programme de littératie financière de l'ACFC a procuré les avantages suivants :**

- Dans les écoles secondaires, les établissements d'enseignement postsecondaire et les organisations communautaires partout au Canada, les enseignants et les animateurs ont pu accéder gratuitement à des ressources bilingues et conviviales pour les intégrer à leurs programmes éducatifs et les utiliser avec leurs élèves ou les membres de la collectivité.
- Les jeunes et les adultes, partout au pays, ont pu accéder gratuitement à des ressources d'apprentissage faciles à comprendre sur la gestion de l'argent et d'autres questions financières.
- Les activités de promotion et de sensibilisation ont fait prendre conscience à un plus grand nombre de Canadiens de l'utilité des initiatives de littératie financière et des initiatives connexes proposées par l'ACFC et d'autres organisations au Canada.
- L'ACFC a donné des outils aux Canadiens afin de les aider à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance dont ils ont besoin pour prendre de bonnes décisions financières et améliorer leur bien-être financier.

## La toute première chef du développement de la littératie financière du Canada

Le 15 avril 2014, Jane Rooney de l'ACFC a été nommée chef du développement de la littératie financière du Canada. Elle est la première à porter le titre de ce poste nouvellement créé au sein de l'Agence. Son mandat consiste à collaborer avec des intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif et à assurer la coordination des activités visant à renforcer la littératie financière des Canadiens. Une priorité clé est l'élaboration d'une stratégie nationale pour la littératie financière, qui servira à orienter les efforts des intervenants en vue d'atteindre des objectifs communs.

Jane Rooney est entrée en fonction à l'ACFC en 2002, puis a été nommée au poste de directrice, Littératie financière et éducation des consommateurs en 2008. L'approche novatrice adoptée par Jane et son équipe de littératie financière leur a valu le Prix d'excellence de la fonction publique 2010 pour avoir mis au point *La Zone : une ressource éducative en matière financière*. Il s'agit d'un populaire outil de simulation en ligne qui aide les élèves à acquérir des connaissances financières de façon interactive, intéressante et divertissante.

**JANE ROONEY**
*Littératie financière et éducation des consommateurs*
Agence de la consommation en matière financière du Canada

### EXEMPLES DU TRAVAIL ACCOMPLI

## La formation donne la confiance nécessaire pour réussir

Florence Brake est formatrice et coordonnatrice de la littératie financière de base au Causeway Work Centre d'Ottawa, l'un des organismes canadiens qui offrent l'atelier *Finances personnelles : notions de base* de l'ACFC. Cet organisme sans but lucratif aide les personnes vivant avec un handicap et d'autres difficultés à trouver un travail intéressant et à vivre de manière plus autonome.

Tous les jours, Florence travaille directement auprès des membres les plus défavorisés de la collectivité. Elle voit que cela donne des résultats positifs d'aider les gens à comprendre les finances personnelles.

« La formation en littératie financière n'aide pas seulement les participants à gérer leur argent; elle améliore également leur estime de soi, explique Florence. Par exemple, un participant qui avait des problèmes de santé nous a dit qu'avant de suivre l'atelier *Finances personnelles : notions de base*, il avait une très faible estime de soi. On lui avait dit qu'il ne pourrait jamais réussir à l'école ou au travail. Après avoir suivi l'atelier, son attitude et son sentiment de compétence se sont vraiment améliorés. Il a commencé à épargner, s'est inscrit au collège et a même commencé à travailler à temps partiel. »

## Ce que les enseignants disent de *La Zone*...

« *Je me sers de* La Zone *tous les semestres et j'accepterais avec plaisir d'aider à former d'autres enseignants. C'est un outil génial que j'utilise depuis trois ans dans mes cours d'affaires et commerce de dixième année. L'éducation à la littératie financière est l'une de mes passions et nous passons six semaines en classe à acquérir ces compétences.* »

« *Un excellent outil qui intéresse mes élèves à risque. Un programme très utile et vraiment nécessaire.* »

« *Je l'utilise pour enseigner les finances personnelles. C'est l'histoire des personnages qui permet de retenir l'attention des jeunes et de leur faire apprendre les concepts.* »

« *J'aime réellement cet outil. Les élèves de ma classe peuvent facilement suivre le cours et en retirer quelque chose.* »

« *C'est un outil dont je me sers dans mon cours de préparation à la vie personnelle et professionnelle. Ce programme vaut vraiment la peine. Il maintient l'intérêt de mes élèves et les motives à en apprendre davantage sur l'établissement d'un budget et les finances, ce qui pourrait autrement être un sujet très aride.* »

« *Mes élèves trouvent* La Zone *incroyablement utile parce qu'elle les rend plus conscients des dépenses liées à une vie plus autonome.* »

# Joindre les Canadiens au moyen des médias

**Les cinq sujets qui ont fait le plus parler de l'ACFC dans les médias :**

1. **Littératie financière (820)**
2. **Comptes (213)**
3. **Sujets financiers d'ordre général (191)**
4. **Cartes de crédit (173)**
5. **Prêts (82)**

# Surveillance de la conformité et application des lois

L'ACFC surveille et assure la conformité avec les lois et les règlements adoptés pour faire en sorte que les entités financières sous réglementation fédérale respectent des normes rigoureuses en ce qui concerne les pratiques commerciales touchant leurs clients.

**Nos activités dans ce domaine comprennent les suivantes :**

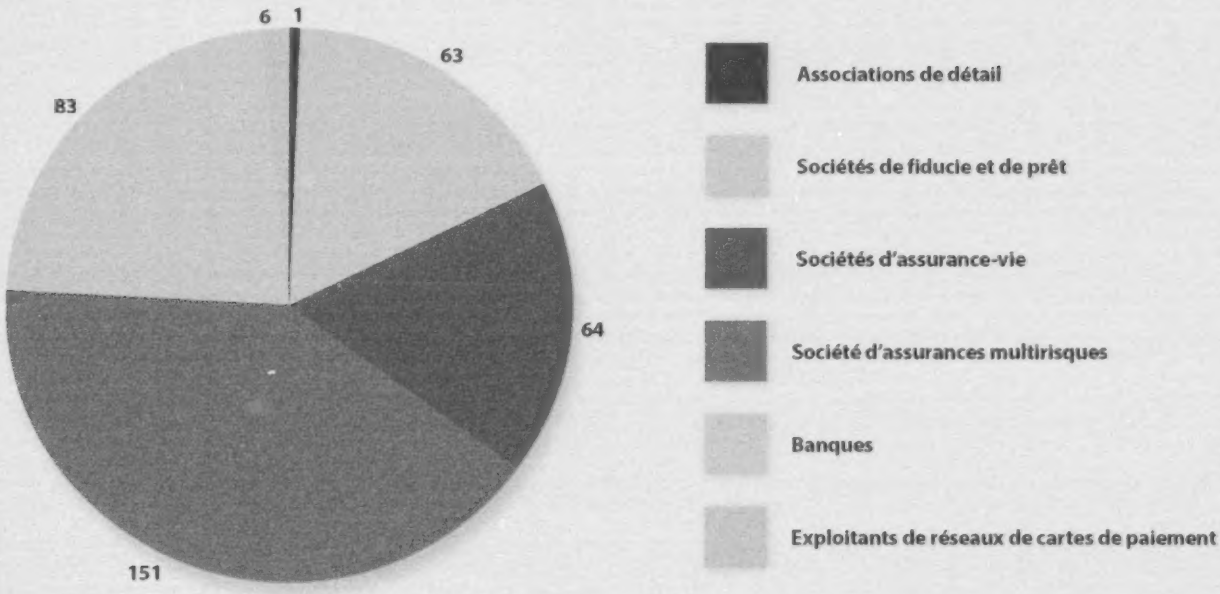
- suivre de près les questions de conformité à l'échelle du secteur et au sein des différentes entités financières, et mener des enquêtes relativement à ces questions, à l'aide d'une approche fondée sur le risque;
- effectuer des examens annuels et des examens sur place;
- travailler avec les entités financières sous réglementation fédérale (EFF) pour promouvoir une conformité accrue au sein du secteur, et les encourager à adopter des politiques et des pratiques internes efficaces, axées sur la mise en œuvre de mesures de conformité visant les consommateurs;
- surveiller le respect des codes de conduite volontaires adoptés par le secteur et des engagements publics pris par celui-ci;
- collaborer avec d'autres organismes de réglementation au sein du secteur canadien des services financiers quant aux questions de conformité importantes;
- fournir des suggestions au gouvernement fédéral à propos des initiatives en matière de réglementation qui ont une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers.

**POUR EN SAVOIR PLUS :**

- *Entités réglementées*
- *Cadre de conformité*
- *Lois, réglementations et autres obligations*

## L'ACFC surveillait les activités de 368 EFF

au 31 mars 2014




# Rendement

En 2013-2014, l'Agence a mené des enquêtes sur 1 358 cas de non-conformité réelle ou potentielle avec des lois ou règlements du gouvernement fédéral, des codes de conduite ou des engagements publics.

Nous avons atteint ou dépassé la plupart de nos cibles de rendement et de nos normes de services pour ce qui est de nos activités de surveillance. Dans certains cas, il nous a fallu plus de temps pour accomplir notre travail en raison de la complexité du dossier. À l'avenir, des ressources additionnelles seront affectées aux dossiers plus complexes pour que tous les délais soient respectés.

Les problèmes liés à certaines pratiques relatives aux cartes de crédit ont persisté en 2013-2014, particulièrement en ce qui concerne la divulgation incomplète sur les relevés de carte de crédit et les frais de carte de crédit non justifiés. En travaillant avec les entités, nous avons pu cerner et résoudre ces questions de conformité, entre autres. La commissaire a établi neuf constats de violation pendant l'exercice et imposé des sanctions totalisant 775 000 $.

En 2013-2014, nous nous sommes efforcés de rencontrer un plus grand nombre de représentants d'EFF que les années précédentes (30 p. 100 par rapport à une cible de 25 p. 100). Ces rencontres nous ont permis de discuter avec eux des questions réglementaires et des difficultés liées à la conformité. Elles ont aussi aidé les EFF à déterminer les meilleurs moyens de mettre en œuvre les nouveaux règlements et les règlements modifiés.

**Principales questions de conformité en 2013-2014**

| Question | Dossiers ouverts |
|---|---|
| Relevés de carte de crédit (divulgation) | 114 |
| Frais de carte de crédit (coût d'emprunt) | 92 |
| Pratiques de recouvrement des dettes | 73 |

Pour plus de détails sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 53.

## Résumé des activités liées à la conformité

| | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| **Dossiers ouverts pour des cas liés à la conformité (nouveaux dossiers)** | 891 | 937 | 1 112 |
| **Cas ayant fait l'objet d'une enquête pour raison de non-conformité réelle ou potentielle[1]** | 1 358 | 1 526 | 1 268 |
| **Nombre de violations** | 9 | 5 | 3 |
| **Ententes de conformité conclues avec des entités réglementées[2]** | 1 | 5 | 3 |
| **Plans d'action acceptés par les entités réglementées[3]** | 59 | 15 | 9 |

*[1] Par « non-conformité », on entend une infraction aux lois, règlements, codes volontaires ou engagements publics.*

*[2] Une entente de conformité est un outil de conformité prévu par la loi. Il s'agit d'une entente conclue en bonne et due forme entre le commissaire de l'ACFC et la haute direction d'une entité réglementée. Une telle entente établit les mesures correctives que l'entité doit prendre pour se conformer aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables, dans un délai prescrit. Lorsqu'une entité financière ne met pas pleinement en œuvre une entente de conformité, l'ACFC peut lui imposer des mesures d'exécution.*

*[3] La Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois de l'ACFC peut obliger une entité réglementée à dresser un plan d'action. Le plan doit préciser la cause de la non-conformité ainsi que les mesures que l'entité prévoit prendre pour rectifier la situation et éviter qu'elle ne se reproduise.*

## Exemple de décisions du commissaire en 2013-2014

***Décision du commissaire n° 118***

Une personne s'est plainte à l'ACFC qu'après un changement de fréquence des paiements sur son prêt hypothécaire, son hypothèque avait pris du retard en raison d'une erreur de la banque. L'enquête de l'ACFC a démontré que la banque ne fournissait aucun type de document d'information modifié aux emprunteurs lorsqu'ils demandaient des changements touchant la fréquence de leurs paiements hypothécaires qui menaient à des réductions du coût d'emprunt.

***Décision du commissaire n° 119***

Une banque a omis de divulguer les renseignements suivants au sujet d'une carte de crédit, qui sont exigés par règlement :

- le mode de calcul des intérêts dans la première déclaration;
- le taux d'intérêt annuel dans les relevés mensuels;
- la date à laquelle les intérêts étaient portés au compte dans les relevés mensuels.

***Décision du commissaire n° 120***

Une banque a omis de se conformer au paragraphe 6(4) du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* : les renseignements communiqués dans les relevés des consommateurs relativement au taux de change utilisé pour les transactions en devises étrangères n'étaient pas clairs et induisaient les consommateurs en erreur.

# Principales initiatives

### Examen sur l'utilisation d'un langage clair

L'utilisation d'un langage clair est une priorité à long terme de l'ACFC. Puisqu'il s'agit d'une des pierres angulaires de la protection des consommateurs, nous nous attendons à ce que toutes les EFF établissent des politiques en la matière et les appliquent à leurs communications avec les consommateurs.

En 2012-2013, nous avons effectué un examen dans l'ensemble du secteur pour savoir si les EFF avaient intégré les *Principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs, à l'intention de l'industrie* dans leurs politiques et procédures internes. Nous avons publié les résultats de cet examen en juin 2013 et avons constaté que la majorité des 59 EFF évaluées ne se conformaient pas à nos directives. Tout au long de l'année, nous avons établi des plans d'action pour les EFF non conformes et avons travaillé avec elles pour combler les lacunes décelées. À la fin de l'exercice, toutes les EFF avaient réglé leurs problèmes respectifs dans les délais prévus.

L'an prochain, nous passerons en revue les documents de divulgation sur le marché des EFF pour vérifier qu'ils respectent les politiques et procédures relatives à l'utilisation d'un langage clair.

### Lignes directrices sur le règlement des plaintes

À l'issue de vastes consultations auprès des consommateurs et des acteurs du secteur, la commissaire de l'ACFC a rendu publiques des lignes directrices pour clarifier le processus de règlement des plaintes concernant les opérations bancaires *(DC-12 Processus interne de règlement des différends)* et pour venir appuyer l'application de la nouvelle réglementation fédérale *(DC-13 Guide de présentation d'une demande pour les organismes externes de traitement des plaintes)*. Pendant l'année, l'ACFC a travaillé avec :

- les EFF pour s'assurer que leurs procédures internes de traitement des plaintes satisfaisaient aux exigences énoncées dans les lignes directrices;
- les organismes souhaitant devenir des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) pour les aider à remplir leur demande et à comprendre les exigences auxquelles ils doivent se conformer pour devenir un OETP.

Le *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)* est entré en vigueur en septembre 2013. Il crée un régime de traitement des plaintes plus solide et plus indépendant en fixant des normes élevées axées sur les intérêts des consommateurs que toutes les EFF doivent respecter.

***Règlement sur les produits de paiement prépayés***

L'ACFC a pris les devants en communiquant avec les associations du secteur et les EFF pour discuter du *Règlement sur les produits de paiement prépayé*, annoncé en novembre 2013, afin de résoudre les problèmes avant son entrée en vigueur (le 1er mai 2014).

**Évaluation des risques**

Nous avons examiné le modèle d'évaluation des risques de l'Agence, qui aide à cerner, définir, évaluer et peser les risques que présentent les institutions financières au chapitre de la conformité aux lois relatives à la protection des consommateurs de produits et services financiers. Nous continuerons à actualiser le modèle dans les prochaines années afin qu'il demeure utile.

# Avantages pour les Canadiens

En 2013-2014, le programme de surveillance de la conformité et d'application des lois de l'ACFC a procuré les avantages suivants :

- Grâce à son processus et son système de gestion des cas, l'ACFC a contribué à faire en sorte que les plaintes des consommateurs soient traitées comme il se doit et que les principales questions systémiques liées à la conformité soient cernées correctement et résolues rapidement par les entités financières en cause.
- Au moyen de mesures de surveillance de la conformité et d'application des lois, l'ACFC a amené les EFF à adopter des changements de comportement qui ont considérablement amélioré leur niveau de conformité global aux lois et aux règlements visant à protéger les consommateurs.
- En diffusant des directives et des communications à l'intention du secteur au sujet de la réglementation sur les plaintes et d'autres questions de conformité, l'ACFC a permis aux EFF de mieux comprendre la façon de se conformer aux lois, aux règlements, aux codes de conduite et aux engagements publics nouvellement adoptés.
- Grâce au travail qu'elle accomplit avec le gouvernement et d'autres organismes de réglementation dans le cadre d'initiatives législatives et réglementaires, l'ACFC contribue à s'assurer que le Canada dispose toujours d'un cadre réglementaire solide, en évolution, qui protège les consommateurs de produits et services financiers et stimule la concurrence sur le marché.

EXEMPLES DU TRAVAIL ACCOMPLI

## Assurer la protection des consommateurs par le règlement efficace des plaintes

Pour les clients d'une institution financière, c'est important d'avoir accès à un processus efficace de règlement des différends. Le gouvernement fédéral en a fait une exigence prévue par la loi pour le secteur financier sous réglementation fédérale. Un grand nombre de Canadiens ne connaissent pas cette mesure visant à protéger les consommateurs lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières.

Grâce à cette mesure, les Canadiens ayant un problème avec une institution financière – par exemple, au sujet de leur hypothèque – ont le droit de déposer une plainte sans frais et peuvent s'attendre à ce qu'elle soit traitée par l'institution avec compétence et dans un délai raisonnable.

L'an dernier, l'ACFC a publié des directives (« Lignes directrices du commissaire ») sur la façon dont les institutions financières doivent établir leur processus interne de traitement des plaintes. Selon ces directives, le processus doit être fondé sur trois principes fondamentaux, soit l'efficacité, l'efficience et la responsabilité. Toutes les institutions financières ont dû revoir leurs politiques et procédures existantes de traitement des plaintes pour faire en sorte qu'elles respectent les normes minimales énoncées dans les lignes directrices de l'ACFC.

En publiant les lignes directrices de manière proactive, nous avons clarifié les obligations du secteur et les avons fait connaître, et avons ainsi aidé à mieux protéger les consommateurs. Quand les clients peuvent régler les problèmes qu'ils ont avec leur institution financière, cela favorise la confiance dans le système financier. Cela donne aussi l'occasion à l'institution en cause de mieux comprendre dans quelle mesure elle se conforme aux lois, règlements et engagements applicables.

# Services internes

L'équipe de notre groupe des services internes s'assure que l'ACFC adopte et utilise des pratiques exemplaires pour gérer son personnel et ses activités. À cette fin, elle met en place les politiques, les procédures et les structures hiérarchiques qui conviennent.

**Nos activités comprennent les suivantes :**

- la planification générale et la production de rapports;
- la mesure et l'évaluation du rendement;
- la gestion des risques;
- la gestion financière et les services d'audit;
- la gestion des ressources humaines;
- la technologie de l'information et les services Web;
- la sécurité et la protection des renseignements personnels;
- les achats.

## Rendement

En 2013-2014, le groupe des services internes a continué à soutenir et à renforcer les activités de gestion et d'administration de l'Agence.

Nous avons atteint nos cibles de rendement relatives au respect des politiques du gouvernement du Canada s'appliquant à l'ACFC, y compris la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du Trésor. L'objectif de cette politique est de s'assurer que les risques associés à la gestion des ressources publiques sont convenablement gérés, au moyen de contrôles comptables et financiers internes efficaces.

Pour plus de détails sur les résultats, consultez le sommaire du rendement qui se trouve à la page 55.

# Principales initiatives

### Conception et gestion du Web

L'amélioration de la plateforme Web de l'ACFC pour les utilisateurs à l'interne et à l'externe a été une priorité clé en 2013-2014.

Nous avons lancé le nouveau Système de gestion du contenu Web, qui donne la possibilité aux employés de créer et publier leur propre contenu sur le site Web de l'ACFC sans devoir compter sur les ressources de TI de l'Agence. Cette approche décentralisée permettra d'afficher de l'information sur le site Web de façon plus efficace et rapide.

Nous avons également actualisé le site Web de l'Agence, et ses applications en ligne, afin de respecter les Normes Web pour le gouvernement du Canada et satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le nouveau site, lancé en octobre 2013, est doté d'un menu de navigation réorganisé et d'une fonction de recherche améliorée. Il contient aussi de nouveaux éléments d'information et outils pour aider les consommateurs et les commerçants canadiens à gérer leurs obligations financières.

### Stratégie des ressources humaines

En 2013-2014, nous avons examiné chaque élément du programme de ressources humaines de l'Agence – des politiques aux programmes de formation, en passant par les descriptions de travail. Cela s'inscrivait dans le cadre d'une initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor visant à uniformiser les pratiques en matière de ressources humaines à l'échelle des ministères et des organismes du gouvernement, et à faire en sorte qu'elles soient efficaces et à jour. À l'issue de notre examen, nous avons élaboré et mis en œuvre un certain nombre de procédures et processus pour harmoniser nos pratiques avec celles du gouvernement fédéral dans son ensemble.

Nous avons aussi continué d'investir dans le perfectionnement des employés en :

- élaborant un guide interne et des modèles pour les plans d'apprentissage des employés;
- offrant à tous les employés une formation à l'interne sur les valeurs et l'éthique, les communications interpersonnelles et la gestion du changement;
- assurant la prestation de programmes de formation et de perfectionnement professionnel pour favoriser le maintien en poste des employés, la planification de la relève et le transfert des connaissances.

**Stratégie de surveillance et de production de rapports**

Pour nous aider à mieux évaluer l'efficacité de notre travail, nous avons amélioré la façon dont nous suivons et surveillons deux types d'activités de l'ACFC, et en rendons compte. Il s'agit des activités suivantes :

- **Sensibilisation communautaire –** L'ACFC mène chaque année des centaines d'activités de sensibilisation. Nous avons amélioré notre logiciel de gestion interne pour rendre compte des résultats de ces efforts de façon plus systématique et uniforme, tout en dotant l'Agence de puissants outils d'analyse et de tableaux de bord efficaces.
- **Gestion des cas –** Nous avons actualisé et amélioré le logiciel de gestion des cas pour donner un meilleur contrôle aux employés et permettre une collaboration plus fructueuse dans le traitement des cas.

# Avantages pour les Canadiens

En 2013-2014, le groupe des services internes a contribué aux réalisations de l'ACFC à l'égard de tous ses résultats stratégiques, ses priorités et ses activités, en veillant à ce que les programmes de l'Agence fonctionnent d'une manière plus efficace et efficiente.

# Projets de recherche

La recherche réalisée en temps opportun aide l'ACFC à suivre les nouvelles tendances et questions. Elle éclaire aussi l'élaboration des programmes et des politiques visant les consommateurs de produits et services financiers.

# Principaux projets de recherche en 2013-2014

### Étude sur les paiements mobiles

L'ACFC a publié *Les paiements mobiles et la protection des consommateurs au Canada*, une étude examinant la mesure dans laquelle les consommateurs de produits et services financiers au Canada sont protégés lorsqu'ils effectuent des paiements mobiles. L'étude révèle que la protection varie au sein du marché canadien et que les paiements mobiles au Canada ne sont donc pas tous protégés de manière égale. L'étude cerne de nouveaux risques pour les consommateurs et des solutions stratégiques possibles. Les constatations de l'étude éclairent les discussions politiques en cours, tant au Canada et qu'à l'échelle internationale. Elles éclairent aussi l'élaboration de nouvelles ressources d'éducation des consommateurs à l'ACFC. Par ailleurs, l'Agence a mené un examen complémentaire de la documentation internationale sur les paiements mobiles et la protection des consommateurs; les résultats de l'examen seront publiés en 2014-2015.

### Relation entre la numératie, la littératie générale et la littératie financière

Dans son rapport final au ministre des Finances en 2011, le Groupe de travail sur la littératie financière souligne les « liens qui existent entre le faible taux d'alphabétisation des Canadiens et leur déficience en littératie financière ». Selon le rapport, 42 p. 100 des Canadiens en âge de travailler (de 16 à 64 ans) ont un niveau d'alphabétisation inférieur à celui qui est nécessaire pour comprendre et utiliser le contenu d'un texte ou pour effectuer des tâches typiques de la société du savoir et de l'économie de l'information d'aujourd'hui.

Compte tenu de ces observations, l'ACFC s'est associée à la Société de recherche sociale appliquée pour étudier la relation entre la numératie et l'utilisation de documents (c'est-à-dire la littératie générale) d'une part et les niveaux de littératie financière d'autre part. Une petite étude préliminaire a été menée auprès d'employés du secteur du tourisme d'accueil pour déterminer la mesure dans laquelle une formation en milieu de travail visant la numératie et la littératie générale avait une incidence sur les capacités financières des participants.

Après la prise en compte d'autres facteurs, les résultats de l'étude donnent une indication que la numératie et la littératie générale des participants ne sont pas associées à une augmentation de la littératie financière. La seule exception est la corrélation entre un niveau élevé de numératie et le suivi des factures. L'étude a permis de conclure qu'il y a une corrélation positive entre les capacités financières et des facteurs socio-démographiques et psychosociaux, comme la motivation, l'auto-efficacité et la satisfaction à l'égard de la vie.

**« Bien que les paiements mobiles continuent d'évoluer et ne soient pas encore pratique courante, leur émergence sur le marché soulève d'importantes questions liées à la protection des consommateurs. Nous ne devons pas perdre de vue ces questions si nous voulons comprendre ce qui est en jeu et mettre en lumière leurs conséquences sur la population canadienne. »**

**Lucie Tedesco,**
*commissaire de l'ACFC*

### Reprise de l'Enquête canadienne sur les capacités financières

L'ACFC poursuit ses efforts en vue d'évaluer les niveaux de littératie financière des Canadiens. Avec Statistique Canada, nous avons amorcé le processus en vue d'effectuer de nouveau l'Enquête canadienne sur les capacités financières. Menée la première fois en 2009, l'Enquête vise à apporter un éclairage sur les connaissances, les capacités et les comportements des Canadiens en ce qui a trait à la prise de décisions financières, et tout particulièrement sur la façon dont les Canadiens perçoivent leur situation financière, les services financiers mis à leur disposition et leurs plans pour l'avenir. Les constatations préliminaires de l'Enquête seront publiées en novembre 2014 pendant la Conférence nationale sur la littératie financière.

### Code pour les consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC contribue aux travaux du ministère des Finances Canada ayant pour but d'élaborer un code au contenu exhaustif qui protégera mieux les consommateurs de produits et services financiers. En 2013-2014, l'équipe de recherche de l'ACFC a apporté son soutien à la recherche sur l'approche internationale en matière de protection des consommateurs et a participé à des consultations. L'équipe a aussi mis à profit l'expérience et l'expertise qu'elle a acquises grâce à ses relations avec les entités financières sous le régime de l'actuel cadre de protection des consommateurs.

EXEMPLES DU TRAVAIL ACCOMPLI

## Six mois plus tard : les participants aux ateliers gèrent mieux leurs finances

Ce n'est pas facile de déterminer si un programme d'éducation financière incite vraiment les gens à devenir de meilleurs épargnants, investisseurs et gestionnaires. Cela constitue d'ailleurs un des plus grands défis à relever dans le domaine de la littératie financière. Une personne n'intègre pas nécessairement ce qu'elle apprend sur les finances personnelles dans ses décisions de tous les jours.

En 2013-2014, l'ACFC a commandé une étude indépendante pour évaluer l'incidence à long terme de l'un de ses programmes d'éducation financière. L'étude pilote a été menée par TNS Canada, l'une des plus grandes sociétés de recherche sur le marché au pays. L'étude portait sur 308 personnes ayant participé à l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Cet atelier de l'Agence a été conçu pour aider les jeunes Canadiens (de 19 à 29 ans) à acquérir des connaissances sur l'établissement d'un budget, la gestion des dépenses, l'épargne, le crédit, les placements et la planification financière.

L'étude évaluait les compétences et les connaissances financières des participants, ainsi que leur niveau de confiance, avant et après l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Il s'agissait de déterminer s'il y avait eu une amélioration grâce à l'atelier. Malgré la taille modeste de l'échantillon, les résultats étaient très prometteurs. Six mois après l'atelier :

- Les participants géraient mieux leur argent. Ils respectaient notamment leurs obligations financières et leur budget et effectuaient un suivi de leur situation financière.
- Les participants étaient davantage susceptibles de déclarer qu'ils faisaient appel à plus de sources de conseils pour les aider à planifier leurs finances et gérer leurs dettes.
- La perception qu'avaient les participants de leurs connaissances financières était meilleure, et un plus grand nombre d'entre eux pouvaient répondre correctement aux questions sur des sujets financiers, comme les dossiers de crédit.
- Certains changements ont aussi été observés dans les comportements : un plus grand nombre de participants avaient pris une assurance locataire et avaient modifié leurs attentes quant à leur revenu à la retraite.

« Les participants à l'atelier *Finances personnelles : notions de base* s'étaient améliorés par rapport à un certain nombre d'indicateurs clés de littératie financière. Selon les participants, ils avaient fait des progrès pour ce qui est de faire le suivi de leur argent, de joindre les deux bouts et de se tenir au courant des questions financières. »

**TNS Canada,** *Mesurer l'incidence des produits de littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, avril 2014

# Les chiffres

Un aperçu plus détaillé des chiffres qui définissent notre travail et notre rendement.

# Plaintes non liées à la conformité

Le tableau suivant indique le nombre et la nature des plaintes de consommateurs et de commerçants reçues par l'ACFC pendant l'exercice, à l'exception des questions de conformité et des demandes de renseignements généraux.

| Nature des plaintes | Nombre de plaintes | | |
|---|---|---|---|
| | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 |
| **Crédit** | 307 | 357 | 248 |
| **Cartes de crédit** | 839 | 914 | 814 |
| **Comptes de dépôt** | 1 004 | 1 154 | 898 |
| **ACFC** | 26 | 28 | 15 |
| **Institutions financières ou autres sociétés** | 695 | 736 | 538 |
| **Littératie financière** | 2 | 10 | 4 |
| **Assurances** | 179 | 206 | 189 |
| **Placements** | 417 | 374 | 282 |
| **Marges de crédit** | 126 | 132 | 100 |
| **Prêts** | 194 | 195 | 151 |
| **Hypothèques** | 389 | 454 | 333 |
| **Prêts sur salaire** | 17 | 37 | 35 |
| **Publications** | 2 | 12 | 2 |
| **Renvois à d'autres ministères ou organismes** | 755 | 936 | 707 |
| **Divers** | 73 | 91 | 95 |
| **Total** | **5 025** | **5 636** | **4 412** |

# Plaintes liées à la conformité

Le tableau suivant indique le nombre et la nature des plaintes de consommateurs et de commerçants concernant des problèmes de conformité.

| Nature des plaintes[1] | Nombre de plaintes | | |
|---|---|---|---|
| DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 |
| **Fermetures de succursales** | 5 | 8 | 1 |
| **Chèques** | 4 | 8 | 3 |
| **Ventes liées avec coercition** | 1 | 2 | 3 |
| **Procédures de traitement des plaintes** | 20 | 18 | 15 |
| **Conformité des sociétés affiliées** | 1 | 0 | 0 |
| **Coût d'emprunt – généralités** | 0 | 48 | 2 |
| **Coût d'emprunt – cartes de crédit** | 40 | 0 | 92 |
| **Coût d'emprunt – marges de crédit** | 13 | 7 | 8 |
| **Coût d'emprunt – prêts** | 4 | 3 | 11 |
| **Coût d'emprunt – hypothèques** | 16 | 15 | 35 |
| **Pratiques commerciales en matière de crédit** | 4 | 5 | 20 |
| **Comptes de dépôt** | 15 | 31 | 40 |
| **Instruments de type dépôt** | 0 | 0 | 1 |
| **Divulgation des frais pour les services** | 0 | 0 | 0 |
| **Divulgation des taux d'intérêt** | 0 | 0 | 1 |
| **Non-communication des coordonnées de l'ACFC** | 0 | 0 | 0 |
| **Comptes de dépôt indiciels** | 2 | 0 | 0 |
| **Billets à capital protégé** | 0 | 0 | 0 |
| **Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité** | 4 | 4 | 0 |
| **Produits enregistrés** | 1 | 3 | 1 |

*(suite)*

| Nature des plaintes[1] | Nombre de plaintes | | |
|---|---|---|---|
| CODES DE CONDUITE | 2013-2014 | 2012-2013 | 2011-2012 |
| **Activités d'assurance autorisées** | 11 | 13 | 26 |
| **Code destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit[2]** | 138 | 187 | 75 |
| **Code relatif aux cartes de débit** | 7 | 14 | 32 |
| **Protection des consommateurs dans le commerce électronique** | 0 | 0 | 0 |
| **Code sur les relations des banques avec les petities et moyennes entreprises** | 3 | 1 | 0 |
| **Remboursement anticipé des hypothèques** | 2 | 0 | 0 |
| ENGAGEMENTS PUBLICS | | | |
| **Accessibilité des procédures de traitement des plaintes** | 0 | 1 | 0 |
| **Entente sur l'offre de comptes à frais modiques** | 0 | 0 | 0 |
| **Cartes de crédit – généralités** | 0 | 0 | 0 |
| **Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés** | 6 | 3 | 13 |
| **Période de retenue sur les chèques** | 0 | 1 | 0 |
| **Interac** | 0 | 0 | 0 |
| **Rédaction des documents hypothécaires en langage simple** | 0 | 0 | 0 |
| **Sécurité en ligne** | 0 | 0 | 1 |
| **Engagement relatif aux services non sollicités** | 0 | 0 | 8 |
| **Visa e-Promesse** | 0 | 0 | 1 |
| **Cartes de crédit – responsabilité zéro** | 7 | 16 | 20 |
| **Cartes prépayées – responsabilité zéro** | 1 | 0 | 0 |
| **Généralités** | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **305** | **388** | **409** |

[1] *Ne comprend pas les plaintes des institutions financières sous réglementation fédérale et les questions de conformité soulevées par l'ACFC.*

[2] *Représente les plaintes provenant des consommateurs au sujet des exploitants de réseaux de cartes de paiement.*

# Audit interne et évaluation

| Nom | Type | Domaine | État d'avancement | Date d'achèvement |
|---|---|---|---|---|
| Suivi de l'audit de la dotation | Mission d'audit | Politiques, procédures et processus de dotation | L'ACFC a mené une surveillance interne de la dotation en 2013-2014. Cette surveillance remplissait le but et les objectifs du suivi de l'audit de la dotation. Il n'était donc pas nécessaire d'entreprendre une activité supplémentaire distincte. L'Agence continuera de surveiller la dotation interne de manière permanente. | Se poursuivra après 2013-2014 |

# Approvisionnement écologique

| Secteur de rendement | Mesure de rendement | Cible | Sommaire du rendement |
|---|---|---|---|
| Utilisation d'instruments d'approvisionnement écologique regroupés pour les biens et les services | Impression commerciale : publications et feuilles à plat | 100 % | 100 % |
| | Mobilier de bureau | 100 % | 100 %<br>L'équipement à usage général pour le traitement automatique des données (y compris les micrologiciels) de même que les logiciels, les fournitures et le matériel connexe ont aussi été entièrement (100 %) acquis au moyen d'instruments d'approvisionnement écologique regroupés. |

# Opérations gouvernementales écologiques

Bien que l'ACFC ne soit pas assujettie à la Stratégie fédérale de développement durable, elle a décidé volontairement de contribuer à l'atteinte des deux cibles suivantes, établies dans la section Écologisation des opérations gouvernementales de la Stratégie :

## a) Équipements électroniques et électriques excédentaires

Au 31 mars 2014, l'Agence avait réutilisé ou recyclé tous les équipements électroniques et électriques excédentaires de façon écologique et sécuritaire.

| Mesure de rendement | Cible : 2013-2014 | Résultat réel : 2013-2014 |
|---|---|---|
| Nombre total de locaux ministériels dotés d'un plan de mise en œuvre pleinement exécuté en matière d'équipements électroniques et électriques excédentaires, exprimé en un pourcentage de tous les locaux, à la fin de tout exercice donné | 100 % | 100 % |

Situation actuelle/commentaires :

- Actuellement, l'ACFC suit les politiques, directives et lignes directrices du gouvernement du Canada sur l'élimination de tous les équipements électroniques et électriques excédentaires. Les équipements excédentaires sont réutilisés dans le cadre des programmes en vigueur (par exemple, le Programme des ordinateurs pour les écoles et le Programme de distribution des biens de la Couronne).
- Les locaux de l'ACFC sont tous situés au même endroit.

## b) Réduction des unités d'impression

Au 31 mars 2014, l'Agence avait atteint un rapport moyen de 9:1 employés de bureau par unité d'impression dans l'ensemble de l'organisation.

| Mesure de rendement | Cible : 2013-2014 | Résultat réel : 2013-2014 |
|---|---|---|
| Rapport entre le nombre d'employés de bureau et le nombre d'unités d'impression à la fin de l'exercice donné, lorsque le permettent les niveaux d'occupation des bâtiments, les facteurs de sécurité et la configuration des locaux | 8:1 | 9:1 |

Situation actuelle/commentaires :

- Une unité d'impression est définie comme étant une micro-imprimante ou une imprimante réseau/un appareil multifonctionnel (imprimante, télécopieur, scanneur).
- Le terme « employés de bureau » englobe les employés nommés pour une période indéterminée ou déterminée, les employés occasionnels et les étudiants embauchés à temps plein ou à temps partiel. Il englobe aussi les employés de soutien administratif provenant d'agences de placement, qui sont embauchés de façon temporaire.
- L'ACFC avait 9 unités d'impression et 81 employés en date du 31 mars 2014.

# Sommaire du rendement

Cette section porte sur le rendement de l'ACFC par rapport aux cibles et aux résultats escomptés que nous avons énoncés dans le *Plan d'activités 2011-2014* de l'Agence. Les « fiches de rendement » qui suivent résument les résultats obtenus en 2013-2014 et brossent un tableau clair et concis de nos réalisations au cours de l'année écoulée.

## Éducation des consommateurs

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| 3,45 | 3,24 | 24,6 | | 24,6 |
| **Résultats escomptés** | **Indicateurs de rendement** | **Cibles/produits** | **État du rendement** | **Sommaire du rendement** |
| L'information de l'ACFC destinée aux consommateurs est utile, facile à comprendre et pertinente pour la prise de décisions | Degré de satisfaction des consommateurs concernant l'utilité et la pertinence de l'information et la facilité à la comprendre | Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur 5 | Dépassé | Taux de satisfaction<br><br>• Outils : 3,98<br>• Publications en ligne : 3,84<br>• Publications imprimées : 4,85<br>• Moyenne pondérée : 3,99 |
| Les Canadiens peuvent accéder facilement à l'information concernant les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales | Les documents (imprimés et électroniques) élaborés pour l'éducation des consommateurs portent sur tout l'éventail de produits et services financiers et sur tous les droits des consommateurs en matière financière énoncés dans les lois fédérales | D'ici le 31 mars 2014, de nouveaux documents éducatifs visant à informer les consommateurs au sujet des nouvelles technologies (paiements sans espèces et paiements mobiles) utilisées pour les services financiers et des questions de consommation connexes, sont mis à la disposition des consommateurs | Atteint en grande partie | Le document sur les monnaies virtuelles a été publié le 28 mars 2014.<br><br>Les autres documents concernant les nouvelles technologies (y compris les paiements mobiles et les appareils mobiles) ont été rédigés en 2013-2014, mais seront publiés en 2014-2015. Le retard est attribuable à l'affectation de personnel à une autre priorité de l'Agence : la mise en œuvre du Système de gestion du contenu Web. |
| Les tendances du marché et les questions nouvelles ayant une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers sont suivies de près et évaluées | Les projets de recherche sont réalisés dans les délais convenus | Le Plan d'activités n'indique pas de cible ou de produit livrable pour 2013-2014 | Atteint | Deux projets de recherche ont été réalisés dans les délais convenus : l'un sur les frais bancaires et l'autre sur les paiements mobiles. |
| L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair | Les ressources pour l'éducation des consommateurs respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair | Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour | Entièrement atteint | Les principes du langage clair ont été appliqués aux nouvelles publications et au nouveau contenu Web, ainsi qu'aux mises à jour des ressources existantes destinées aux consommateurs. |

*(suite)*

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs | Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs | Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent : | | |
| | | • du nombre de visites du site Web | Dépassé | Augmentation de 10 % |
| | | • de l'utilisation des outils interactifs | Non atteint | Baisse de 3 %, probablement en raison du passage au nouveau site Web (il faut attendre un certain temps pour que les moteurs de recherche indexent un nouveau site). |
| | | • du nombre d'exemplaires de publications distribués aux consommateurs et aux partenaires | Non atteint | Aucun changement dans le taux de téléchargement des publications. En raison du lancement du nouveau site Web, la présence existante de l'ACFC dans les moteurs de recherche a été neutralisée, ce qui a entraîné une diminution globale des visites sur le site.<br><br>Baisse de 43 % du nombre d'exemplaires de publications imprimées ayant été distribués, en raison de l'adoption de l'impression électronique par le gouvernement fédéral pour réduire les coûts et moderniser les activités. |
| | | Les engagements en matière de service sont respectés : | | |
| | | • le temps d'attente moyen pour le consommateur qui communique par téléphone est de 30 secondes ou moins | Dépassé | Le temps d'attente moyen était de 12 secondes. |
| | | • le taux d'abandon d'appel est de 5 % ou moins | Dépassé | Le taux d'abandon d'appel était de 2,8 %. |
| | | • on a répondu à 80 % des lettres reçues dans un délai de 14 jours civils | Dépassé | On a répondu à 96 % des lettres reçues dans un délai de 14 jours civils. |
| | | • on a donné suite à 85 % des demandes de publications dans un délai de 10 jours civils | Dépassé | On a donné suite à 94 % des demandes de publications dans un délai de 10 jours civils. |

## Littératie financière

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| 3,07 | 2,82 | 11,9 | | 11,9 |
| **Résultats escomptés** | **Indicateurs de rendement** | **Cibles/produits** | **État du rendement** | **Sommaire du rendement** |
| Les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration des connaissances financières de base | Les utilisateurs reconnaissent que les ressources de l'ACFC pour la littératie financière contribuent à l'acquisition et à l'amélioration des connaissances financières de base | D'ici le 31 mars 2014, le processus courant de rétroaction en ligne est simplifié ou réorganisé pour accroître le taux de réponse des utilisateurs et créer des bases de référence pertinentes | Entièrement atteint | Les sondages de rétroaction en ligne remaniés portant sur l'ACFC ont été publiés dans les délais fixés. |
| Les Canadiens utilisent les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs | Nombre de Canadiens utilisant les ressources de l'ACFC pour l'éducation des consommateurs | Augmentation de 10 % par rapport à l'exercice précédent du nombre d'inscriptions d'élèves en ligne à *La Zone* | Non atteint | Baisse de 9 %. En raison de priorités concurrentes, les fonds approuvés pour les initiatives publicitaires ont été alloués à d'autres produits. |
| | | Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de classes inscrites à *La Zone* | Non atteint | Baisse de 17 %. En raison de priorités concurrentes, les fonds approuvés pour les initiatives publicitaires ont été alloués à d'autres produits. |

*(suite)*

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| | | Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de commandes des documents de l'atelier *Finances personnelles : notions de base* (documents imprimés et téléchargements) | Non atteint | Guide de l'animateur : baisse de 52 %.<br><br>Cahier du participant : baisse de 50 %.<br><br>Nous attribuons l'importante baisse du nombre de demandes à deux facteurs :<br><br>• Le formulaire de commande pour les documents de l'atelier a été retiré du site Web de l'ACFC lorsque le nouveau site Web de l'ACFC a été lancé en octobre 2013, afin de respecter la politique de réduction du volume d'impression du gouvernement fédéral. Quand nous avons constaté que notre nouveau système de commande ne répondait pas aux besoins des utilisateurs, nous avons affiché de nouveau le formulaire de commande sur notre site Web au début de 2014.<br><br>• En raison du lancement du nouveau site Web, la présence existante de l'ACFC dans les moteurs de recherche a été neutralisée, ce qui a entraîné une diminution globale des visites sur le site.<br><br>L'ACFC a mené une campagne de publicité au début de 2014 pour faire connaître l'atelier *Finances personnelles : notions de base*. Cela a entraîné une augmentation du nombre de visites des pages Web du programme. En raison de la campagne et de la disponibilité du formulaire de commande, le nombre de commandes a augmenté au premier trimestre de 2013-2014, mais pas suffisamment pour compenser la diminution enregistrée le trimestre précédent. Il s'agissait de la seule activité publicitaire organisée pour cet atelier étant donné les autres priorités financières de l'Agence. |

*(suite)*

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| | | Augmentation de 5 % par rapport à l'exercice précédent du nombre de visites du site Web (et de commandes de documents) pour *Vos outils financiers* | Non atteint | Augmentation de 10 % du nombre de visites du site Web et baisse de 66 % du nombre de commandes de documents. Nous attribuons cette baisse au fait que le formulaire de commande a été retiré du site Web de l'ACFC quand le nouveau site Web de l'ACFC a été lancé en octobre 2013, afin de respecter la politique de réduction du volume d'impression du gouvernement fédéral. Quand nous avons constaté que notre nouveau système de commande ne répondait pas aux besoins des utilisateurs, nous avons affiché de nouveau le formulaire de commande sur notre site Web au début de 2014. |
| L'information sur les produits/services financiers et les droits des consommateurs en matière financière est présentée dans un langage clair | Les ressources pour la littératie financière respectent les principes de l'ACFC sur le langage clair | Toutes les nouvelles ressources sont élaborées dans le respect des principes de l'ACFC sur le langage clair et ces principes sont appliqués lorsque les ressources sont mises à jour | Entièrement atteint | Tous les programmes d'éducation financière de l'ACFC sont rédigés dans un langage facile à comprendre et respectent les lignes directrices de l'ACFC sur la présentation claire. |
| Les tendances du marché et les questions nouvelles ayant une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers sont suivies de près et évaluées | Les projets de recherche sont réalisés dans les délais convenus | Une analyse de l'écart des programmes d'éducation financière visant les nouveaux arrivants a été effectuée | Entièrement atteint | L'analyse est terminée. Selon l'analyse, un nombre suffisant de ressources sont offertes au Canada pour les nouveaux arrivants. |

## Surveillance de la conformité et application des lois

*EFF = entité financière sous réglementation fédérale*

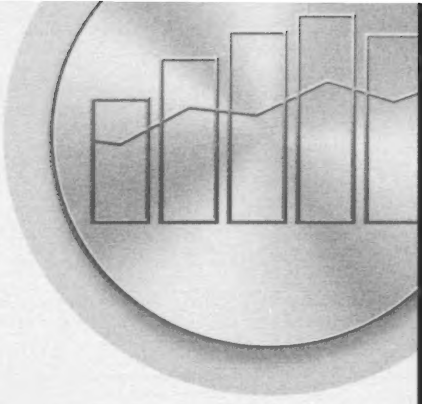
| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| 2,99 | 2,79 | 24,1 | | 24,1 |
| **Résultats escomptés** | **Indicateurs de rendement** | **Cibles/produits** | **État du rendement** | **Sommaire du rendement** |
| Établissement des éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs et de non-respect des codes de conduite et engagements publics des EFF, et réalisation d'enquêtes sans tarder | Les délais établis pour les activités de surveillance sont respectés | Les examens et les évaluations sont menés dans les délais fixés; les délais sont fixés en fonction du type d'examen/d'évaluation et de la complexité de la question de conformité | Entièrement atteint | Tous les examens et les évaluations sont menés dans les délais fixés. |
| | | 90 % des plaintes sont classées selon leur nature dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de leur réception à la Division de la surveillance de la conformité et de l'application des lois | Dépassé | 98 % des plaintes ont été classées dans un délai de 5 jours ouvrables. |
| | | 90 % des problèmes décelés dans les cas liés à la conformité sont portés à l'attention des EFF en cause, dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date d'ouverture du dossier | Dépassé | Dans 99,1 % des cas, les problèmes ont été portés à l'attention des EFF dans un délai de 30 jours ouvrables |
| | | Les enquêtes relatives aux éventuels cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs sont menées à bien dans le délai de 2 ans prévu par la loi | Atteint en grande partie | 99,8 % des enquêtes ont été menées à bien dans le délai de 2 ans. Une enquête a pris plus de temps en raison du manque de personnel et de la complexité du dossier. |
| | | En collaboration avec les EFF, régler les questions en suspens cernées lors de l'examen des politiques et procédures sur le langage clair | Entièrement atteint | Toutes les EFF ont dressé un plan d'action pour régler les questions en suspens liées à l'examen. |

*(suite)*

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| Application des mesures de conformité ou d'exécution aux EFF pour combler les lacunes en matière de conformité | Les mesures de conformité et d'exécution sont prises sans tarder | 80 % des mesures d'exécution informelles sont préparées et présentées aux EFF dans les 180 jours qui suivent le repérage d'un éventuel cas de non-conformité avec les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite ou les engagements publics | Dépassé | 97 % des mesures d'exécution informelles ont été préparées et présentées aux EFF dans les 180 jours. |
| | Les mesures correctives pour combler les lacunes en matière de conformité sont surveillées | 90 % des mesures correctives prises pour combler les lacunes en matière de conformité (plans d'action informels et ententes de conformité) sont examinées dans les 90 jours qui suivent la date d'échéance de la mesure corrective | Atteint en grande partie | 84 % des plans d'action et des ententes de conformité ont été examinés dans les 90 jours.<br><br>Le délai prévu pour 4 examens n'a pas été respecté en raison de leur complexité et du temps supplémentaire nécessaire pour étudier la documentation fournie par l'EFF. À l'avenir, des ressources additionnelles seront affectées aux dossiers aussi complexes pour que les délais soient respectés. |
| Les EFF comprennent le rôle de l'ACFC et leurs obligations envers les consommateurs, et elles sont encouragées à adopter des politiques et des procédures pour remplir ces obligations | Une solide relation de surveillance avec les EFF est entretenue | De lettres préliminaires sont envoyées aux nouvelles EFF dans les 60 jours qui suivent la réception de l'autorisation de fonctionnement | Entièrement atteint | Des lettres préliminaires ont été envoyées à toutes les nouvelles EFF dans les délais fixés. |
| | | Des réunions sont tenues chaque année avec 25 % des EFF de dépôt/prêt ou des EFF choisies | Dépassé | Des réunions ont été tenues avec 30 % des EFF de dépôt/prêt. |
| | | Les EFF sont informées des nouvelles exigences législatives et des modifications aux exigences législatives dans les 10 jours ouvrables suivant leur entrée en vigueur | Entièrement atteint | Les EFF ont été informées de toutes les nouvelles exigences législatives et de toutes les modifications aux exigences législatives dans les délais fixés. |

## Services internes

| Ressources financières en 2013-2014 (millions de dollars) | | Ressources humaines en 2013-2014 (équivalents temps plein) | | |
|---|---|---|---|---|
| Dépenses prévues | Dépenses réelles | Prévues | | Réelles |
| 5,30 | 5,34 | 17,5 | | 17,5 |
| **Résultats escomptés** | **Indicateurs de rendement** | **Cibles/produits** | **État du rendement** | **Sommaire du rendement** |
| L'Agence applique de bonnes pratiques pour gérer et exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente, et en conformité avec les politiques et le Cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada | Audits ou examens indépendants des éléments liés à l'application, par l'ACFC, de ses propres politiques et procédures, ainsi que des politiques du gouvernement du Canada qui lui sont applicables | Pour les politiques applicables à l'ACFC, aucune observation importante n'est formulée dans les rapports d'audit ou d'examen (c'est-à-dire aucun constat de non-conformité) | Sans objet | Aucun audit ou examen interne n'a été effectué pendant la période visée par le rapport. |
| | | Aucune lacune importante constatée dans les meilleures pratiques suivies par l'ACFC par rapport aux exigences de la Politique sur le contrôle interne | Entièrement atteint | La société Ernst & Young a effectué un examen indépendant de la conformité de l'ACFC avec le volet Conception et contrôle du processus lié aux revenus de la Politique sur le contrôle interne, et n'a constaté aucune lacune importante. |
| | | Au 31 juillet 2013, le Système de gestion du contenu Web a été mis en place | Atteint en grande partie | Ce nouveau système a été mis en place le 2 octobre 2013, après l'échéance, en raison de sa complexité et de retards inattendus. |
| | | Au 31 juillet 2013, les Normes Web pour le gouvernement du Canada (anciennement la Normalisation des sites Internet 2.0) ont été mises en œuvre | Atteint en grande partie | Le site et les applications Web de l'ACFC ont été mis à jour conformément aux normes d'accessibilité et de convivialité du gouvernement du Canada. Le projet a été achevé plus tard que prévu, soit le 2 octobre 2013, en raison de sa complexité et de retards inattendus. |



# Points saillants financiers

## L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme du gouvernement fédéral financé en majeure partie par les cotisations que versent les entités financières sous réglementation fédérale.

Dans son budget de 2008, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il consacrerait 2 millions de dollars par année, à compter de l'exercice 2008-2009, à son programme de littératie financière. Ce financement vise à soutenir les efforts déployés pour améliorer la littératie financière au Canada. À partir de l'exercice 2013-2014, l'ACFC a reçu de nouveaux crédits parlementaires totalisant 3 millions de dollars dans le cadre de son mandat élargi, qui comprend désormais la collaboration avec les intervenants au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, la coordination de ses activités avec les leurs. L'ACFC a droit à ces crédits parlementaires en vertu de l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. En raison du moment choisi pour le recrutement de nouveau personnel et l'embauche d'experts-conseils pour entreprendre les activités prévues, seule une somme de 171 266 $ sur les 3 millions de dollars de financement a été utilisée en 2013-2014.

Les dépenses de l'ACFC ont totalisé 14,19 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 1,01 million de dollars, ou 7,7 p. 100, par rapport à l'exercice 2012-2013. Cette augmentation est essentiellement attribuable à une hausse des dépenses en ressources humaines et à des investissements dans l'infrastructure technologique et les applications de l'Agence.

L'augmentation de 1 019 091 $, ou 12,5 p. 100, des dépenses en ressources humaines s'explique notamment par la dotation de postes vacants et de nouveaux postes en 2013-2014 dans les programmes de l'ACFC (Conformité et application, Littératie financière et Services internes) et par la croissance planifiée de la rémunération des employés selon les conditions d'emploi.

Les dépenses relatives à la gestion et à la technologie de l'information se sont élevées à 1 421 146 $, ce qui représente une augmentation de 214 277 $ par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est due aux dépenses liées à des contrats passés pour appuyer la transformation du site Web et de la technologie de l'information de l'Agence ainsi que les mises à jour connexes. Elle s'explique aussi en partie par les coûts liés à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles applications, dont la plupart ont été capitalisées et dont les coûts d'amortissement seront constatés au cours des cinq prochaines années au fur et à mesure que l'Agence en tirera profit.

Les augmentations susmentionnées ont été atténuées par une réduction des dépenses dans la catégorie Frais administratifs et autres de 266 367 $, ou 44,3 p. 100. La réduction s'explique par l'effort constant de l'ACFC de fournir de l'information aux Canadiens de la manière la plus efficace et efficiente possible, notamment en réduisant les coûts d'impression et de publication et en respectant le plafond qui lui est imposé pour les dépenses de publicité. De même, les frais de déplacement ont diminué de 99 085 $, ou 57,5 p. 100, grâce aux efforts visant à réduire ces frais dans l'ensemble de l'Agence, mais également en raison d'une baisse du nombre d'allocutions prononcées par les cadres supérieurs et du nombre de conférences et de salons professionnels tenus à l'extérieur de la ville en 2013-2014, comparativement à 2012-2013.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. C'est pourquoi nous avons eu recours à des services communs ou partagés pour offrir des services organisationnels génériques dans les cas où cette solution était la plus rentable.

Les partenariats de gestion stratégique continuent de donner à l'Agence la marge de manœuvre nécessaire pour gérer l'évolution des programmes de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

## Changements aux normes comptables

L'ACFC a appliqué la norme IAS 19 « Avantages du personnel » (révisée en 2011) rétrospectivement à la période en cours, conformément aux dispositions transitoires énoncées dans la norme révisée. À la suite de ce changement, les pertes et gains actuariels sur les régimes à prestations déterminées ne sont plus constatés dans l'*État des résultats* de l'ACFC, mais dans l'*État du résultat étendu* distinct. Ces coûts totalisant 81 721 $ en 2012-2013 ont été reclassés dans l'*État du résultat étendu*. La perte de 68 640 $ pour l'exercice est également présentée séparément dans cet état.

Par le passé, ces coûts étaient présentés dans les dépenses en ressources humaines, dans la note 14 des états financiers.

L'adoption de ce changement de présentation n'a entraîné aucun changement dans la situation financière ni dans les coûts totaux de l'ACFC. Cependant, les données comparatives se rapportant à l'exercice précédent ont été redressées. Vous pouvez trouver de plus amples renseignements au sujet de la norme IAS 19 dans la note 4 des états financiers.

# États financiers

## Agence de la consommation en matière financière du Canada
## Le 31 mars 2014

### Déclaration de responsabilité de la direction incluant le contrôle interne exercé sur les rapports financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) doit répondre de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour les exercices ayant pris fin le 31 mars 2014 et le 31 mars 2013, et de tous les renseignements qui y figurent. Les états financiers ont été préparés par la direction, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Certaines données figurant dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe également à la direction de tenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et comptabilisées en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques* et d'autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille aussi à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication visant à faire en sorte que tous les employés de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de gestion, et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Une évaluation pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014 a été effectuée conformément à la Politique sur le contrôle interne du Secrétariat du Conseil du Trésor, et les résultats ainsi que le plan d'action qui en découlent sont résumés dans l'annexe.

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable. Il s'appuie sur un processus continu consistant à cerner les risques principaux, à évaluer l'efficacité des principaux contrôles utilisés et à apporter les ajustements qui s'imposent.

L'efficacité et la pertinence du système de contrôle interne de l'ACFC font l'objet d'un examen, le cas échéant. Cet examen s'inscrit dans le travail axé sur le risque accompli par le personnel de la vérification interne – conformément à un protocole d'entente conclu avec le Bureau du surintendant des institutions financières – qui fait des audits périodiques axés sur le risque des différents secteurs d'activité de l'ACFC. L'examen s'inscrit aussi dans les travaux du Comité de vérification de l'ACFC, qui surveille les responsabilités de la direction consistant à tenir des systèmes de contrôle convenables et à assurer la qualité des rapports financiers, et recommande au commissaire d'approuver les états financiers vérifiés.

Deloitte LLP a vérifié les états financiers de l'ACFC et en fait rapport au ministre des Finances, sans donner une opinion de l'auditeur au sujet de l'évaluation annuelle de l'efficacité du contrôle interne de l'Agence en matière de rapports financiers.

**Lucie M.A. Tedesco**
*Commissaire*
Agence de la consommation
en matière financière du Canada

**Brigitte Goulard**
*Commissaire adjointe*
Dirigeante principale des finances

Ottawa, Canada
Le 23 juin 2014

Deloitte.

Deloitte s.r.l.
1600 – 100, rue Queen
Ottawa, ON K1P 5T8
Canada

Tél: 613 236 2442
Téléc: 613 236 2195
www.deloitte.ca

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, et l'état des résultats, l'état du résultat étendu total, l'état des modifications dans la déficience et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

**Responsabilité de la direction pour les états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

**Responsabilité de l'auditeur**

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

**Opinion**

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2014, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Deloitte s.r.l.

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés

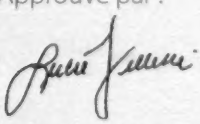
Ottawa, ON
23 juin 2014

# État de la situation financière

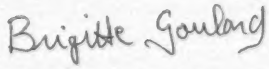
Au 31 mars 2014

| (en dollars canadiens) | Note | 2014 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **ACTIF** | | | |
| **Actifs à court terme** | | | |
| Liquidités disponibles | | 1 258 362 $ | 2 142 344 $ |
| Comptes clients, montant net | 7 | 110 630 | 166 857 |
| Autres créances | 7 | 661 111 | 294 892 |
| Charges payées d'avance | | 11 366 | 23 046 |
| **Actifs à long terme** | | | |
| Immobilisations corporelles | 9 | 275 905 | 439 621 |
| Actifs incorporels | 10 | 477 185 | 168 354 |
| **TOTAL DE L'ACTIF** | | **2 794 559 $** | **3 235 114 $** |
| **PASSIF** | | | |
| **Passifs à court terme** | | | |
| Comptes fournisseurs et autres créditeurs | 8, 15 | 1 829 645 $ | 1 975 510 $ |
| Cotisations constatées d'avance | | 437 607 | 377 039 |
| Avantages sociaux – congés de maladie | 11 | 313 927 | 325 749 |
| Avantages sociaux – indemnités de départ | 11 | 18 640 | 416 737 |
| **Passifs à long terme** | | | |
| Avantages sociaux – indemnités de départ | 11 | 208 709 | 154 048 |
| **Total du passif** | | **2 808 528** | **3 249 083** |
| **INSUFFISANCE DE L'ACTIF** | | | |
| Déficit cumulé | 17 | (13 969) | (13 969) |
| **TOTAL DU PASSIF ET DE L'INSUFFISANCE DE L'ACTIF** | | **2 794 559 $** | **3 235 114 $** |
| Contrats de location-exploitation et autres engagements | 13 | | |

Approuvé par :



*Commissaire*
Agence de la consommation
en matière financière du Canada



*Commissaire adjointe*
Dirigeante principale des finances

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# État des résultats

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014

| (en dollars canadiens) | Note | 2014 | 2013 (après redressement – note 4) |
|---|---|---|---|
| **PRODUITS** | | | |
| Cotisations | | 12 084 314 $ | 11 258 265 $ |
| Autres produits | | 40 | 5 |
| **Total des produits** | | **12 084 354** | **11 258 270** |
| **CHARGES** | | | |
| Salaires et avantages sociaux | | 9 177 100 | 8 158 009 |
| Services professionnels | | 2 145 637 | 1 961 467 |
| Gestion et technologie de l'information | | 1 421 146 | 1 206 869 |
| Locaux | | 987 928 | 1 038 391 |
| Frais administratifs et autres | | 335 382 | 601 749 |
| Déplacements | | 73 270 | 172 355 |
| Intérêts | 15 | 46 517 | 37 710 |
| **Total des charges** | | **14 186 980** | **13 176 550** |
| **Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires** | | **(2 102 626)** | **(1 918 280)** |
| Financement public | 16 | 2 171 266 | 2 000 000 |
| **Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires** | | **68 640** | **81 720** |
| Sanctions administratives pécuniaires | 12 | 775 000 | 280 000 |
| Sanctions administratives pécuniaires perçues pour le compte du gouvernement | 12 | (775 000) | (280 000) |
| **Résultats d'exploitation nets** | | **68 640 $** | **81 720 $** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

# État du résultat étendu total

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014

| (en dollars canadiens) | Note | 2014 | 2013 (après redressement – note 4) |
|---|---|---|---|
| **Résultats d'exploitation nets** | | **68 640 $** | **81 720 $** |
| **Autres éléments du résultat étendu** | 11 | | |
| Pertes de réévaluation sur les régimes à prestations déterminées | 11 | (68 640) | (81 720) |
| **Résultat étendu total** | | **— $** | **— $** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

# État des modifications dans la déficience

| (en dollars canadiens) | Déficit cumulé |
|---|---|
| **Déficit au 31 mars 2012** | **(13 969) $** |
| Résultats d'exploitation nets (après redressement – note 4) | **81 720** |
| Autres éléments du résultat étendu (après redressement – note 4) | **(81 720)** |
| **Déficit au 31 mars 2013** | **(13 969)** |
| Résultats d'exploitation nets | **68 640** |
| Autres éléments du résultat étendu | **(68 640)** |
| **Déficit au 31 mars 2014** | **(13 969) $** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# État des flux de trésorerie

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014

| (en dollars canadiens) | Note | 2014 | 2013 |
|---|---|---|---|
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION** | | | |
| Encaissements provenant des entités financières et d'autres institutions fédérales | | 15 250 185 $ | 13 626 833 $ |
| Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés | | (14 888 870) | (12 487 127) |
| Intérêts payés | 15 | (46 517) | (37 710) |
| Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor | 12 | (775 000) | (280 000) |
| **Liquidités nettes générées par les (affectées aux) activités d'exploitation** | | **(460 202)** | **821 996** |
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles | 9 | (82 160) | (18 679) |
| Acquisition d'actifs incorporels | 10 | (341 620) | (125 712) |
| **Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement** | | **(423 780)** | **(144 391)** |
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | | |
| Nouveaux emprunts | 15 | 8 000 000 | 7 000 000 |
| Remboursements | | (8 000 000) | (7 000 000) |
| **Liquidités nettes générées par les activités de financement** | | **—** | **—** |
| **AUGMENTATION (BAISSE) NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES** | | **(883 982)** | **677 605** |
| **LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE** | | **2 142 344** | **1 464 739** |
| **LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE** | | **1 258 362 $** | **2 142 344 $** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un ministère fédéral et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, et il consiste en ce qui suit :

a) superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment :

i. aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

ii. à toutes conditions imposées par le ministre des Finances (le ministre) ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la *Loi*;

b) inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre :

i. les dispositions, conditions, engagements et instructions visées à l'alinéa *a)*;

ii. les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public;

iii. les engagements publics pris par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

c) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

d) sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;

f) surveiller et évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influer sur les consommateurs de produits et services financiers;

g) collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, coordonner ses activités avec les leurs;

h) superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

i) inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 1. Mandat et objectifs (suite)

j) surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires qui sont adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public, et surveiller les engagements publics pris par les exploitants concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

k) sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la *Loi*. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* et au mode d'évaluation financière qui s'applique aux exploitants des réseaux de cartes de paiement, qui énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

## 2. Information contextuelle

Le 23 juin 2014, la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé la publication des états financiers pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa (Ontario), Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites à la note 1.

## 3. Présentation

Les présents états financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les liquidités disponibles, qui ont été évaluées à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

### Énoncé de conformité

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI). Les méthodes comptables utilisées pour préparer les états financiers s'appuient sur les normes IFRS applicables au 31 mars 2014 et englobent les IFRS individuelles, les Normes comptables internationales (NCI) ainsi que les interprétations qu'en font le Comité d'interprétation des Normes internationales d'information financière et le Comité permanent d'interprétation. Les méthodes comptables décrites ci-après ont été appliquées de manière constante à toutes les périodes présentées.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 4. Normes nouvelles et modifiées et communications

Au cours de l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2014, l'ACFC a adopté certaines modifications et normes du CNCI qui exigent le retraitement de ses états financiers antérieurs, dont IAS 19 « Avantages du personnel » (révisée en 2011) et des modifications à la norme IAS 1 « Présentation des états financiers ». Plusieurs autres modifications s'appliquent pour la première fois en 2013. Cependant, celles-ci n'ont pas d'incidence sur les états financiers annuels de l'ACFC et n'exigent pas un retraitement.

La nature et l'incidence de chaque nouvelle norme et modification sont décrites ci-après :

### i) Évaluation de la juste valeur

La norme IFRS 13 « Évaluation de la juste valeur », qui établit un cadre global pour l'évaluation de la juste valeur et prescrit les exigences en matière d'information pour toutes les normes IFRS, a été publiée par le CNCI le 12 mai 2011. La norme IFRS 13 ne modifie pas les circonstances dans lesquelles une entité est tenue d'utiliser la juste valeur, mais fournit des indications sur la façon de mesurer la juste valeur en conformité avec les normes IFRS. La nouvelle norme précise que la juste valeur est le prix qui serait obtenu pour la vente d'un actif, ou payé pour le transfert d'un élément de passif dans le cadre d'une transaction ordonnée entre des participants au marché, à la date de l'évaluation. Elle établit également les renseignements à divulguer au sujet de l'évaluation de la juste valeur. L'application de la norme IFRS 13 n'a pas eu d'incidence importante sur les évaluations de la juste valeur de l'ACFC.

### ii) Présentation des composantes des autres éléments du résultat étendu – modifications à la NCI 1

Les modifications à la norme IAS 1 « Présentation des états financiers » comprennent l'exigence pour les entités de regrouper les composantes des autres éléments du résultat étendu selon la mesure dans laquelle elles peuvent être reclassées sous le résultat net au cours d'une période subséquente (par exemple, perte ou gain non réalisé net sur les actifs financiers disponibles à la vente), ou éléments non admissibles (par exemple, gains ou pertes sur les régimes à prestations déterminées à la suite d'une réévaluation actuarielle). À la suite de l'adoption de cette modification concurremment aux changements aux avantages sociaux des employés décrits ci-dessous, l'ACFC présente maintenant séparément un *État des résultats* et un *État du résultat étendu*. Auparavant, seul un *État des résultats et du résultat étendu total* était présenté. Les modifications portent sur la présentation seulement et n'ont aucune incidence sur la situation ou le rendement de l'ACFC en matière financière. Les changements particuliers sont traités plus en détail ci-après.

### iii) Comptabilisation des avantages sociaux

L'ACFC a appliqué la norme IAS 19 « Avantages du personnel » (révisée en 2011) rétrospectivement durant la période en cours en conformité avec les dispositions transitoires énoncées dans la norme révisée. Ces modifications ont une incidence sur la comptabilisation des gains et pertes actuariels, car elles éliminent l'option d'appliquer l'approche dite du corridor et exigent la comptabilisation immédiate dans les autres éléments du résultat étendu. Les montants des autres éléments du résultat étendu ne peuvent pas être reportés dans l'état des résultats lorsque le passif est finalement réglé. Des modifications ont également été apportées à la comptabilisation, à l'évaluation et à la présentation des coûts des services passés, du coût des avantages et des charges financières ou du revenu se rapportant aux avantages sociaux. De plus, les prestations de cessation d'emploi sont constatées au titre du passif lorsque l'entité ne peut plus retirer l'offre de prestation de cessation d'emploi ou comptabilise tout coût de restructuration connexe, selon la première de ces éventualités. D'autres renseignements devront être divulgués au titre de la norme révisée.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 4. Normes nouvelles et modifiées et communications (suite)

L'ACFC a appliqué la norme révisée rétrospectivement. L'application de la norme révisée en même temps que les modifications en ce qui a trait à la présentation des états financiers découlant de l'adoption des modifications à la norme IAS 1 susmentionnées a eu les incidences suivantes sur les résultats annuels comparatifs de 2013 de l'ACFC :

- Les résultats nets ont augmenté de 81 720 $ à la suite de pertes actuarielles sur les régimes de retraite à prestations déterminées qui sont maintenant reconnues dans les autres éléments du résultat étendu.
- Les autres éléments du résultat étendu réduits par les pertes actuarielles de 81 720 $ sont maintenant présentés dans l'*État du résultat étendu*.
- Comme l'ACFC n'utilisait pas antérieurement l'approche dite du corridor, ce changement est un reclassement seulement. La somme des résultats d'exploitation nets maintenant présentés dans l'*État des résultats* et du résultat étendu total présenté dans l'*État du résultat étendu* équivaut aux *Résultats d'exploitation nets et résultat étendu total* anciennement présentés dans l'*État des résultats et du résultat étendu total*.
- Les données comparatives au 1er avril 2012 ne sont pas présentées dans l'*État de la situation financière* étant donné qu'elles n'ont aucune incidence sur celui-ci.
- Le total des capitaux ne change pas, mais l'*État des modifications dans l'insuffisance de l'actif* présente maintenant séparément les résultats d'exploitation nets et les autres éléments du résultat étendu.
- La note 14 a été redressée de manière à retirer les pertes actuarielles de 81 720 $ sur les régimes à prestations déterminées des dépenses relatives aux ressources humaines, puisque ces pertes ne sont plus classées comme des dépenses, mais comme d'autres éléments du résultat étendu.

Nouvelles normes et interprétations non encore adoptées

i) Instruments financiers

La norme IFRS 9 « Instruments financiers » a été édictée par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI) en novembre 2009 et a été révisée le 28 octobre 2010; elle remplacera la norme IAS 39 « Instruments financiers : comptabilisation et évaluation ». La norme IFRS 9 utilise une approche unique pour le classement des actifs financiers en fonction d'une évaluation soit au coût amorti, soit à la juste valeur, et elle remplace les règles multiples énoncées dans la norme IAS 39. L'approche qui sous-tend la norme IFRS 9 repose sur la façon dont l'entité gère ses instruments financiers dans le cadre de son modèle de gestion et sur les caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de ses actifs financiers. Deux types d'évaluation continuent d'exister pour comptabiliser le passif financier selon la norme IFRS 9 : la juste valeur au moyen du résultat net et le coût amorti. Le passif financier détenu à des fins de transaction est calculé selon la juste valeur au moyen du résultat net, et tous les autres éléments du passif financier sont calculés au coût amorti à moins que l'option de la juste valeur ne soit utilisée. Le traitement des instruments dérivés incorporés selon la nouvelle norme est compatible avec les dispositions de la norme IAS 39 et il s'applique au passif financier et aux contrats hôtes non dérivés non compris dans le champ d'application de la norme. La norme IFRS 9 sera en vigueur pour les périodes annuelles à compter du 1er janvier 2018, mais elle peut être adoptée avant cette date. Pour le moment, la direction a déterminé que l'incidence de la norme IFRS 9 sur les états financiers de l'ACFC ne serait vraisemblablement pas importante.

ii) Recettes

En mai 2014, le CNCI a publié la norme IFRS 15 « Produits des activités ordinaires tirés de contrats avec des clients ». Cette norme remplace la norme IAS 18 « Produits des activités ordinaires » et la norme IAS 11 « Contrats de construction », ainsi que les interprétations connexes. Le principe fondamental de cette norme est qu'une entité devrait comptabiliser les produits de manière à montrer quand les biens ou services promis aux clients sont fournis et à quel montant de contrepartie l'entité s'attend à avoir droit en échange de ces biens ou services. La norme IFRS 15 se traduira également par des divulgations accrues des produits, fournira des indications concernant des transactions qui n'étaient auparavant pas traitées en détail (par exemple les recettes tirées des services et les modifications de contrat) et comprendra des indications améliorées concernant les accords de prestations multiples. Cette norme entre en vigueur pour les périodes de déclaration à compter du 1er janvier 2017, mais il est permis de l'appliquer avant cette date. L'ACFC compte adopter la norme IFRS 15 à compter du 1er avril 2017 et évalue en ce moment les effets possibles de ces changements sur ses états financiers.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 5. Sommaire des principales conventions comptables

Les conventions comptables importantes utilisées par l'ACFC sont décrites ci-dessous.

a) Liquidités disponibles

L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence sont traitées par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

La juste valeur des instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale correspond au prix de transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Après leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués par l'application du traitement comptable qui correspond à leur classement.

| Classement | Traitement comptable |
|---|---|
| **Juste valeur au moyen des résultats nets** | Les liquidités disponibles sont classées comme « juste valeur au moyen des résultats nets ».<br><br>Les liquidités disponibles sont évaluées à leur juste valeur. |
| **Prêts et créances** | Les comptes clients et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ».<br><br>Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables.<br><br>À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent. |
| **Autres passifs financiers** | Les comptes fournisseurs et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés comme « Autres passifs financiers ».<br><br>Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés, qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur.<br><br>À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti par l'application de la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les frais d'intérêts sont comptabilisés en produits ou en charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent. |

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 5. Sommaire des principales conventions comptables (suite)

**Dépréciation des actifs financiers** – À chaque date de clôture, l'ACFC détermine s'il existe des preuves tangibles indiquant qu'un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est déprécié. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si, et seulement si, il existe des preuves tangibles qu'il y a eu dépréciation à la suite d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de « pertes subies ») et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier, ou du groupe d'actifs financiers, qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer si des indications objectives de dépréciation existent pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur subie, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures non réalisées), laquelle valeur est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine de l'actif financier.

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en ajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'*État des résultats*.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend le coût de remplacement de parties d'immobilisations corporelles au cours de la période pendant laquelle il est engagé, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'*État des résultats* au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif comme il suit :

| Actif | Vie utile |
|---|---|
| **Mobilier et agencements** | 7 ans |
| **Améliorations locatives** | Moindre de la vie utile et de la durée restante du bail |
| **Logiciels informatiques** | 5 ans |
| **Matériel de bureau** | 4 ans |
| **Matériel informatique** | 3 ans |

Les logiciels sont capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel connexe. Les valeurs résiduelles des actifs, leurs durées de vie utile et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 5. Sommaire des principales conventions comptables (suite)

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels élaborés à l'interne et acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe.

Après la comptabilisation initiale des dépenses d'élaboration à titre d'actif, le modèle du coût historique s'applique, exigeant que les actifs soient évalués au coût après déduction de l'amortissement cumulé et des dépréciations cumulées. Les actifs incorporels acquis séparément sont évalués à la comptabilisation initiale au coût historique. Le coût des logiciels élaborés à l'interne comprend les coûts directement imputables devant être engagés pour créer, produire et préparer les logiciels pour en permettre l'exploitation de la manière prévue par l'ACFC.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie utile déterminée qui sont amortis tout au long de leur vie économique utile et qui font l'objet d'une dépréciation toutes les fois qu'ils présentent un signe indiquant qu'ils pourraient avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement sont examinées au moins à la fin de chaque exercice. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile estimative de cinq ans et il est comptabilisé au poste des charges approprié selon l'activité à laquelle il se rapporte.

L'amortissement des actifs débute lorsque l'élaboration est terminée et que les actifs sont prêts à être mis en service. Les actifs sont amortis sur la période de leurs avantages futurs attendus.

Les coûts engagés à l'étape préalable à l'élaboration sont passés en charges à la période au cours de laquelle ils ont lieu.

e) Dépréciation des actifs non financiers

À chaque date de clôture, l'ACFC détermine la mesure dans laquelle il existe des indications internes qu'un actif pourrait avoir subi une dépréciation (par exemple, actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre, ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur déduction faite du coût engagé pour le vendre ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion de l'ACFC qui est fondé sur le recouvrement de coûts, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

L'ACFC évalue les actifs incorporels élaborés à l'interne qui ne sont pas encore utilisés aux fins de dépréciation annuelle.

f) Avantages sociaux

*i) Avantages à court terme*

Les avantages à court terme sont comptabilisés à l'*État des résultats* lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivant la date de clôture sont classées comme avantages sociaux à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 5. Sommaire des principales conventions comptables (suite)

*ii) Avantages postérieurs à l'emploi*

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participent au régime de pension de la fonction publique (le « Régime »), un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés fournissent les services nécessaires pour avoir droit aux indemnités. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de départ. L'indemnité de départ se fonde sur le salaire final de l'employé.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation n'est pas financée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché, qui se fonde sur le taux de rendement du marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'*État de la situation financière*, et sur d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tous les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans les autres éléments du résultat étendu dans l'*État du résultat étendu*.

Autres prestations

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux dont peuvent profiter les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit des régimes. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

*iii) Autres avantages à long terme*

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie qui devraient être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actualisée de l'obligation sont établis au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 5. Sommaire des principales conventions comptables (suite)

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur sont classés dans la catégorie des contrats de location-exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'*État des résultats* selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme des contrats de location-financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'*État des résultats* au cours de la période pendant laquelle ils sont engagés.

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits parlementaires, est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions qui s'y rattachent ont été remplies. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Comptabilisation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucuns frais n'ont été engagés sont inscrits à titre de produits constatés d'avance à l'*État de la situation financière*. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des frais ou la prestation des services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'ACFC évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant pour tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations – Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les coûts réellement engagés. Les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués et les coûts réels au cours de l'exercice précédent. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire peut imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs. Il impose ces sanctions lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 $ pour un particulier et de 500 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction fasse des jugements, des estimations et des hypothèses ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels à la date de clôture. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait faire en sorte qu'un rajustement important de la valeur comptable des actifs ou des passifs soit nécessaire, auquel cas l'incidence serait constatée dans les états financiers d'une période ultérieure.

### Jugements

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers :

Engagements en vertu des contrats de location-exploitation – ACFC à titre de locataire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a conclu des baux commerciaux pour la location des locaux à bureaux de l'ACFC et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. Celle-ci loue également certains équipements de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui avait pas été transférée; par conséquent, elle comptabilise ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires – ACFC à titre de mandant

L'ACFC a établi sa position de mandant dans le cadre de l'arrangement, et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

### Estimations et hypothèses

Les principales hypothèses concernant l'avenir et les autres sources principales d'incertitude concernant les estimations à la date de *l'État de la situation financière*, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous

Durée de vie utile estimative des actifs

La durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels se fonde sur les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année et toute modification est prise en compte de façon prospective.

Indemnités de départ

Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent aux dates estimatives des flux de trésorerie liés aux paiements d'indemnités de départ. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples détails concernant les hypothèses sont fournis à la note 11a).

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables (suite)

Congés de maladie

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent à l'utilisation estimative des congés de maladie. Les taux de départ se fondent sur l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

## 7. Comptes clients et autres créances

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par type, se présente comme il suit :

| | Entités financières sous réglementation fédérale | Autres | Total au 31 mars 2014 |
|---|---|---|---|
| Comptes clients | 120 630 $ | — $ | 120 630 $ |
| Provisions pour créances douteuses | (10 000) | — | (10 000) |
| **Comptes clients, montant net** | **110 630** | **—** | **110 630** |
| **Autres** | | | |
| Montants à recevoir des apparentés | — | 11 111 | 11 111 |
| Autres créances | 650 000 | — | 650 000 |
| **Autres, total** | 650 000 | 11 111 | 661 111 |
| **Total** | **760 630 $** | **11 111 $** | **771 741 $** |
| **% de l'exposition totale** | **98,6 %** | **1,4 %** | **100,0 %** |

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 7. Comptes clients et autres créances (suite)

| | Entités financières sous réglementation fédérale | Autres | Total au 31 mars 2013 |
|---|---|---|---|
| Comptes clients | 175 857 $ | — $ | 175 857 $ |
| Provisions pour créances douteuses | (9 000) | — | (9 000) |
| **Comptes clients, montant net** | **166 857** | **—** | **166 857** |
| **Autres** | | | |
| Montants à recevoir des apparentés | — | 9 575 | 9 575 |
| Autres créances | 225 000 | 60 317 | 285 317 |
| **Autres, total** | 225 000 | 69 892 | 294 892 |
| **Total** | **391 857 $** | **69 892 $** | **461 749 $** |
| **% de l'exposition totale** | **84,9 %** | **15,1 %** | **100,0 %** |

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. L'Agence constitue également des provisions pour les créances dont le recouvrement est douteux d'après les renseignements recueillis au cours de l'activité de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur comptes clients constatées pendant l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014 totalisaient 1 000 $ (1 000 $ au 31 mars 2013). Les montants recouvrés pendant la même période étaient nuls (nuls au 31 mars 2013).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne peut pas être perçue et que toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance et qui n'ont pas été provisionnées, ou dont la valeur n'est pas réduite, sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2014, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 8 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

| Jours en souffrance | Court terme | De 31 à 60 | De 61 à 90 | De 91 à 120 | > 120 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 mars 2014 | — $ | 98 699 $ | — $ | 11 931 $ | 10 000 $ | 120 630 $ |
| 31 mars 2013 | 1 000 $ | 116 224 $ | — $ | 50 648 $ | 7 985 $ | 175 857 $ |

Toutes les cotisations à recevoir et cotisations accumulées sont recouvrables des entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement). L'ACFC réglemente plus de 375 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 15 c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit applicable à l'ACFC.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 8. Opérations entre apparentés

a) Société mère ultime

Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction

Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : le commissaire, le commissaire adjoint et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice terminé le 31 mars se présente comme il suit.

| | 2014 | 2013 |
|---|---|---|
| Avantages sociaux à court terme | 1 337 656 $ | 1 499 590 $ |
| Avantages postérieurs à l'emploi | 267 650 | 352 050 |
| Autres avantages à long terme | 18 349 | 21 107 |
| **Total** | **1 623 655 $** | **1 872 747 $** |
| **Nombre moyen d'employés** | **7** | **8** |

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'ACFC effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 8. Opérations entre apparentés (suite)

Au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014, l'ACFC a acheté des biens et des services totalisant 4 600 026 $ (2013 – 3 769 384 $) et comptabilisé des produits de 99 352 $ (2013 – 103 498 $) des opérations avec d'autres institutions gouvernementales. Prises individuellement, ces opérations étaient dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas importantes prises individuellement, l'ACFC a effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes prises individuellement :

| Entité | Nature | 2014 Charges | 2014 Créditeurs | 2013 Charges | 2013 Créditeurs |
|---|---|---|---|---|---|
| Secrétariat du Conseil du Trésor | Cotisations de retraite et autres avantages sociaux | 1 796 863 $ | 116 559 $ | 1 542 558 $ | 91 339 $ |
| Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | Locaux, services de traduction et autres services | 962 429 | 40 537 | 869 273 | 2 976 |
| Bureau du surintendant des institutions financières | Services financiers, des ressources humaines et d'audit interne | 577 487 | 227 451 | 382 397 | 37 407 |
| Ministère de la Justice | Services juridiques | 223 981 | 17 321 | 215 063 | 19 111 |
| Commission canadienne des droits de la personne | Services des ressources humaines | 331 501 | 74 | 171 132 | — |
| Services partagés Canada | Services de communication et autres services | 78 752 | 5 325 | 165 424 | 54 226 |

Au 31 mars 2014, les montants des comptes clients et des comptes fournisseurs et autres créditeurs de ces apparentés totalisaient 11 111 $ (9 575 $ au 31 mars 2013) et 588 334 $ (428 781 $ au 31 mars 2013), respectivement.

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 $ pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014 (2 000 000 $ en 2013) pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens, et coordonner ses activités avec les leurs. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2014, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 2 171 266 $ (2 000 000 $ en 2013).

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 9. Immobilisations corporelles

| Coût | Améliorations locatives | Mobilier et agencements | Matériel de bureau | Matériel informatique | Logiciels informatiques | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Solde au 31 mars 2012** | **916 339 $** | **816 356 $** | **58 531 $** | **278 300 $** | **20 244 $** | **2 089 770 $** |
| Ajouts | — | — | — | 18 679 | — | 18 679 |
| **Solde au 31 mars 2013** | **916 339 $** | **816 356 $** | **58 531 $** | **296 979 $** | **20 244 $** | **2 108 449 $** |
| Ajouts | 6 124 | 51 023 | — | 25 013 | — | 82 160 |
| **Solde au 31 mars 2014** | **922 463 $** | **867 379 $** | **58 531 $** | **321 992 $** | **20 244 $** | **2 190 609 $** |
| **Amortissement et perte de valeur cumulés** | | | | | | |
| **Solde au 31 mars 2012** | **638 725 $** | **587 409 $** | **43 927 $** | **123 745 $** | **15 184 $** | **1 408 990 $** |
| Amortissement | 117 303 | 47 691 | 7 549 | 83 247 | 4 048 | 259 838 |
| **Solde au 31 mars 2013** | **756 028 $** | **635 100 $** | **51 476 $** | **206 992 $** | **19 232 $** | **1 668 828 $** |
| Amortissement | 117 303 | 51 757 | 3 045 | 72 759 | 1 012 | 245 876 |
| **Solde au 31 mars 2014** | **873 331 $** | **686 857 $** | **54 521 $** | **279 751 $** | **20 244 $** | **1 914 704 $** |
| **Valeur comptable nette** | | | | | | |
| Solde au 31 mars 2013 | 160 311 $ | 181 256 $ | 7 055 $ | 89 987 $ | 1 012 $ | 439 621 $ |
| **Solde au 31 mars 2014** | **49 132 $** | **180 522 $** | **4 010 $** | **42 241 $** | **— $** | **275 905 $** |

Aucun des actifs détenus n'est assujetti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations. Au 31 mars 2014, l'ACFC comptait 1 256 364 $ d'immobilisations au prix coûtant, pleinement amorties et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 10. Actifs incorporels

| | Logiciels | Logiciels en développement | Total |
|---|---|---|---|
| **COÛT** | | | |
| **Solde au 31 mars 2012** | **126 099 $** | **— $** | **126 099 $** |
| Ajouts | 4 400 | 121 312 | 125 712 |
| Transfert pour mise en usage | 14 310 | (14 310) | — |
| **Solde au 31 mars 2013** | **144 809 $** | **107 002 $** | **251 811 $** |
| Ajouts | 9 031 | 332 589 | 341 620 |
| Transfert pour mise en usage | 220 158 | (220 158) | — |
| **Solde au 31 mars 2014** | **373 998 $** | **219 433 $** | **593 431 $** |
| **AMORTISSEMENT CUMULÉ** | | | |
| **Solde au 31 mars 2012** | **60 869 $** | **— $** | **60 869 $** |
| Amortissement | 22 588 | — | 22 588 |
| **Solde au 31 mars 2013** | **83 457 $** | **— $** | **83 457 $** |
| Amortissement | 32 789 | — | 32 789 |
| **Solde au 31 mars 2014** | **116 246 $** | **— $** | **116 246 $** |
| **VALEUR COMPTABLE NETTE** | | | |
| Solde au 31 mars 2013 | 61 352 $ | 107 002 $ | 168 354 $ |
| **Solde au 31 mars 2014** | **257 752 $** | **219 433 $** | **477 185 $** |

Au 31 mars 2014, l'ACFC comptait 31 344 $ d'actifs incorporels au prix coûtant, pleinement amortis et toujours en usage. Ces actifs se rapprochent du terme de leur durée de vie utile et leur juste valeur est négligeable.

## 11. Avantages sociaux

a) Avantages postérieurs à l'emploi

*i. Prestations de retraite*

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participe au régime de pension de la fonction publique (le « Régime »), un régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au Régime. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 11,885 % (12,062 % en 2013). Des cotisations totales de 822 763 $ (721 201 $ en 2013), ont été constatées en charges pour la période en cours.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 11. Avantages sociaux (suite)

Le gouvernement du Canada est tenu par la loi de verser les prestations associées au Régime. Les prestations de retraite s'accumulent habituellement sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de service ouvrant droit à pension multiplié par le salaire moyen des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

*ii. Indemnités de départ*

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

| | 31 mars 2014 | | 31 mars 2013 | |
|---|---|---|---|---|
| **Obligation au titre des indemnités constituées, au début de l'exercice** | **570 785** | **$** | **430 540** | **$** |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | 7 246 | | 59 293 | |
| Intérêts débiteurs | 14 423 | | 17 733 | |
| Indemnités versées | (433 745) | | (64 908) | |
| Perte sur compression | | | 46 407 | |
| Perte actuarielle | 68 640 | | 81 720 | |
| **Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]** | **227 349** | **$** | **570 785** | **$** |
| Portion à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice | 18 640 | $ | 416 737 | $ |
| Portion à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice | 208 709 | | 154 048 | |
| **Obligation au titre des indemnités constituées, à la fin de l'exercice[1]** | **227 349** | **$** | **570 785** | **$** |
| **Charge nette du régime d'indemnités** | | | | |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | 7 246 | | 59 293 | |
| Intérêts débiteurs | 14 423 | | 17 733 | |
| Perte sur compression | | | 46 407 | |
| Perte actuarielle | 68 640 | | 81 720 | |
| **Charge du régime d'indemnités** | **90 309** | **$** | **205 153** | **$** |

[1] *Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'*État de la situation financière, *au titre des liquidités disponibles.*

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Le montant cumulatif des gains/pertes actuariels constaté au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 135 901 $ (67 261 $ en 2013).

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 11. Avantages sociaux (suite)

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 4,15 % (4,01 % en 2013). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2014, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,0 % pour l'année de régime 2015 (2,0 % en 2013 pour les années de régime 2014 et 2015). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,5 % (2,0 % en 2013). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 16 ans (16 ans en 2013).

Le montant des indemnités versées de 433 745 $ comprend des paiements versés aux employés qui ont opté pour un règlement en espèces immédiat à la suite de la compression du régime.

L'ACFC a adopté ces exigences d'information prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Pour la période en cours et les quatre périodes précédentes, les montants sont les suivants :

| Avantages sociaux – indemnités de départ | Obligations au titre des prestations constituées | Pertes/gains actuariels constatés pendant la période |
|---|---|---|
| **31 mars 2014** | 227 349 $ | 68 640 $ |
| **31 mars 2013** | 570 785 | 81 270 |
| **31 mars 2012** | 430 540 | 41 227 |
| **31 mars 2011** | 465 875 | (55 686) |
| **1er avril 2010** | 438 540 | — |

### Compression

En date du 30 septembre 2011, l'ACFC a modifié son régime d'indemnités de départ pour les employés appartenant au groupe de la direction. Tous les employés occupant un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu du régime d'indemnités de départ. Les employés avaient trois options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime. Ils pouvaient choisir d'encaisser immédiatement les prestations acquises jusqu'alors sous la forme d'un paiement comptant, continuer d'en différer le paiement jusqu'à la retraite ou jusqu'au départ volontaire, ou combiner les deux options.

En date du 22 mai 2013, tous les employés n'occupant pas un poste de direction ont cessé d'accumuler des prestations en vertu de ce régime. Les employés appartenant à ce groupe avaient les trois mêmes options relativement aux prestations accumulées en vertu du régime.

### Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation aurait eu les effets suivants pour 2014.

| Changement au taux d'actualisation de 1,0 % | Augmentation | Baisse |
|---|---|---|
| Obligation au titre des indemnités constituées | (22 002) $ | 26 473 $ |

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 11. Avantages sociaux (suite)

b) Autres avantages à long terme

*i. Congés de maladie*

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

| | 31 mars 2014 | 31 mars 2013 |
|---|---|---|
| **Obligation au titre des prestations constituées, au début de l'exercice** | **325 749 $** | **235 950 $** |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | 53 435 | 39 892 |
| Intérêts débiteurs | 13 863 | 10 305 |
| Prestations versées | (8 998) | (16 507) |
| Perte actuarielle (gain actuariel) | (70 122) | 56 109 |
| **Obligation au titre des prestations constituées, à la fin de l'exercice[1]** | **313 927 $** | **325 749 $** |
| | | |
| **Charge nette du régime de prestations** | | |
| Coût des services rendus au cours de l'exercice | 53 435 | 39 892 |
| Intérêts débiteurs | 13 863 | 10 305 |
| Perte actuarielle (gain actuariel) | (70 122) | 56 109 |
| **Charge du régime de prestations** | **(2 824) $** | **106 306 $** |

[1] *Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des prestations constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5(i). Les montants perçus en sus des prestations versées sont présentés dans l'*État de la situation financière, *au titre des liquidités disponibles.*

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des prestations constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Le montant cumulatif des pertes actuarielles constatées au titre des produits depuis le 1er avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 191 453 $ (261 575 $ en 2013).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des prestations constituées est un taux d'actualisation de 4,22 % (3,96 % en 2013). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2014, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,0 % pour l'année de régime 2015 (2,0 % en 2013 pour 2014 et 2015). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,5 % (2,0 % en 2013). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime de prestations est de 16 ans (16 ans en 2013).

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 11. Avantages sociaux (suite)

L'ACFC a adopté ces exigences d'information prospectivement, à compter de la date de son passage aux normes IFRS.

Pour la période en cours et les quatre périodes précédentes, les montants sont les suivants :

| Avantages sociaux – congés de maladie | Obligation au titre des prestations | Pertes actuarielles constatées (gains constatés) pendant la période |
|---|---|---|
| **31 mars 2014** | 313 927 $ | (70 122) $ |
| **31 mars 2013** | 325 749 | 56 109 |
| **31 mars 2012** | 235 950 | 194 212 |
| **31 mars 2011** | 93 333 | 11 254 |
| **1er avril 2010** | 70 211 | — |

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Un changement de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2014.

| Changement du taux d'actualisation de 1,0 % | Augmentation | Baisse |
|---|---|---|
| Obligation au titre des prestations constituées | (34 322) $ | 41 287 $ |

| Changement du taux d'utilisation de 1,0 % | Augmentation | Baisse |
|---|---|---|
| Obligation au titre des prestations constituées | 13 080 $ | (13 080) $ |

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. La relation entre un changement d'hypothèse et le changement de la valeur peut ne pas être linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

## 12. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, en conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2014, l'ACFC a perçu 775 000 $ (280 000 $ en 2013) en sanctions administratives pécuniaires. Le solde au 31 mars 2013 comprend 5 000 $ de frais et de coûts remboursés par une entité financière qui avait contesté une sanction administrative pécuniaire. Son appel a été rejeté.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 13. Contrats de location-exploitation

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014 ont totalisé 1 510 086 $ (1 371 374 $ en 2013).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de un à cinq ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux pour les exercices à venir représentent au moins les montants suivants :

| | 2014 | | 2013 | |
|---|---|---|---|---|
| En l'espace d'un an | 1 140 011 | $ | 1 406 708 | $ |
| Après un an, mais pas plus de cinq ans | 1 869 024 | | 2 527 342 | |
| Plus de cinq ans | — | | — | |
| **Total** | **3 009 035** | **$** | **3 934 050** | **$** |

## 14. Dépenses relatives aux ressources humaines

| | 31 mars 2014 | | 31 mars 2013 (après redressement – note 4) | |
|---|---|---|---|---|
| Traitements et salaires | 7 196 934 | $ | 6 231 277 | $ |
| Autres avantages | 1 108 849 | | 1 029 513 | |
| Avantages postérieurs à l'emploi autres que les indemnités de départ | 829 199 | | 727 261 | |
| Indemnités de départ | 21 669 | | 123 433 | |
| Autres coûts liés au personnel | 20 449 | | 46 525 | |
| **Total des dépenses relatives aux ressources humaines** | **9 177 100** | **$** | **8 158 009** | **$** |

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 15. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes fournisseurs et autres créditeurs et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les liquidités disponibles, les comptes clients et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques liés au marché, au crédit et à la liquidité en rapport avec ses instruments financiers.

### a) Risque lié au marché

Le risque lié au marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix du marché. Le risque lié au marché inclut trois types de risques : le risque lié au taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une monnaie autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié au taux d'intérêt dont il est question ci-dessous. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés aux prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des monnaies étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités d'exploitation (lorsque les charges sont libellées dans une monnaie autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque lié au change en établissant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée en dollars canadiens.

### b) Risque lié au taux d'intérêt

Le risque lié au taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de changements aux taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié au taux d'intérêt du marché tient principalement aux emprunts contractés, auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. L'Agence s'efforce de réduire ses emprunts en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure d'ententes afin de réduire son exposition au risque lié au taux d'intérêt.

Le tableau suivant illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation de 1,0 % des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

| | Fluctuation du taux d'intérêt | Incidence sur les charges |
|---|---|---|
| 31 mars 2014 | +1 % | 40 877 $ |
| | –1 % | (40 877) |
| 31 mars 2013 | +1 % | 33 178 $ |
| | –1 % | (33 178) |

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 15. Gestion du risque financier (suite)

c) Risque lié au crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit était de 771 741 $ au 31 décembre 2014 (461 749 $ au 31 mars 2013), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes clients et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations comme le stipule la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

d) Risque lié à la liquidité

Le risque lié à la liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers actuels ou futurs. L'Agence vise à tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque lié à la liquidité dans le cadre d'un processus annuel détaillé de planification et de facturation, conçu pour lui assurer suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC s'efforce d'estimer avec précision ses coûts d'exploitation pour l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- liquidités disponibles;
- emprunts du Trésor.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 15. Gestion du risque financier (suite)

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2014 et au 31 mars 2013, sur la base de ses p nents contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

| | À vue | Moins de 3 mois | De 3 à 12 mois | De 1 à 5 ans | Plus de 5 ans | 31 mars 2014 Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Comptes fournisseurs et autres créditeurs | 340 967 $ | 1 144 298 $ | 344 380 $ | — $ | — $ | 1 829 645 $ |
| Cotisations constatées d'avance | — | — | 437 607 | — | — | 437 607 |
| **Total** | **340 967 $** | **1 144 298 $** | **781 987 $** | **— $** | **— $** | **2 267 252 $** |

| | À vue | Moins de 3 mois | De 3 à 12 mois | De 1 à 5 ans | Plus de 5 ans | 31 mars 2013 Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Comptes fournisseurs et autres créditeurs | 306 953 $ | 1 365 757 $ | 302 800 $ | — $ | — $ | 1 975 510 $ |
| Cotisations constatées d'avance | — | — | 377 039 | — | — | 377 039 |
| **Total** | **306 953 $** | **1 365 757 $** | **679 839 $** | **— $** | **— $** | **2 352 549 $** |

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, le commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. Ensuite, le commissaire établit la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière sous réglementation fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Il peut également établir des cotisations provisoires. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le montant maximum approuvé par le ministre pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2014 est de 10 000 000 $ (10 000 000 $ en 2013). Tous les emprunts contractés doivent être remboursés en l'espace d'un an. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, comme il est décrit sous la rubrique « Risque lié au taux d'intérêt ».

Au 31 mars 2014, l'ACFC n'avait pas utilisé ce mécanisme (en 2013 non plus). La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La note 7, « Comptes clients et autres créances », donne des précisions sur la liquidité des actifs financiers de l'ACFC.

# Notes complémentaires

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014
(montants en dollars canadiens)

## 16. Financement public

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 $ pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2014 (2 000 000 $ en 2013) pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens, et coordonner ses activités avec les leurs. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2014, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 2 171 266 $ (2 000 000 $ en 2013).

## 17. Insuffisance de l'actif

Déficit cumulé – Le passage de l'ACFC des principes comptables généralement reconnus du Canada aux normes IFRS, le 1er avril 2010, a contribué à la réalisation d'un déficit cumulé de 46 533 $. Ce déficit a été réduit d'un montant de 32 564 $ suite aux opérations sous les IFRS menées durant l'exercice terminé le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis la transition aux normes IFRS.

Gestion du capital – L'ACFC inclut son déficit cumulé intitulé « Insuffisance de l'actif » dans sa définition de capital. Il est interdit à l'ACFC d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées aux intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des droits facturés aux entités réglementées l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice visé par le rapport.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice terminé le 31 mars 2014.

# Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers (non vérifié)

Exercice 2013-2014

## 1. Introduction

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) soutient l'efficacité de son système de contrôle interne en évaluant chaque année le rendement de ses contrôles financiers afin de s'assurer de ce qui suit :

- les dispositions financières ou les marchés ne sont conclus que lorsque les fonds sont suffisants;
- les biens et services ne sont payés que lorsqu'ils sont reçus ou après que les modalités des contrats ou autres arrangements ont été satisfaites;
- les paiements ont été dûment autorisés.

L'ACFC s'appuiera sur les résultats des vérifications des contrôles de base effectuées par le Bureau du contrôleur général pour réaliser ses activités de supervision et exécuter son plan d'action en matière de surveillance.

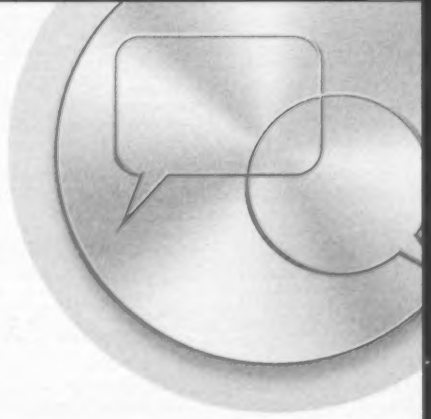
## 2. Résultats de l'évaluation au cours de l'exercice 2013-2014

Pendant l'année en cours, l'ACFC a réalisé une évaluation de la conception et des essais de l'efficacité opérationnelle de ses processus liés aux recettes. Des exceptions ont été relevées et un plan d'action a été créé. Des mesures correctives sont en cours dans le cadre d'un plan d'action de gestion.

## 3. Plan d'évaluation

En 2013-2014, l'ACFC a continué de réaliser des progrès considérables dans l'évaluation et l'amélioration de ses principaux contrôles.

L'ACFC a terminé une évaluation complète de son système de contrôles internes sur les rapports financiers (CIRF) en 2013-2014. L'ACFC commencera maintenant à tirer profit des vérifications des contrôles de base effectuées par le Bureau du contrôleur général pour mettre en œuvre un plan de surveillance continue visant à réévaluer le rendement de ses mécanismes de contrôle en fonction des risques dans tous les secteurs.



# Communiquez avec nous

## Il y a divers moyens de communiquer avec l'ACFC :

| | |
|---|---|
| **Site Web** | acfc.gc.ca |
| **Téléphone (Centre de services aux consommateurs)** | |
| Sans frais | 1-866-461-2232 |
| De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada | 613-996-5454 |
| **Téléscripteur (pour les personnes sourdes ou malentendantes)** | |
| Sans frais | 1-866-914-6097 |
| De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada | 613-947-7771 |
| **Courriel** | info@acfc.gc.ca |
| **Télécopieur** | |
| Sans frais | 1-866-814-2224 |
| De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada | 613-941-1436 |
| **Twitter** | @ACFCan |
| **YouTube** | ACFCan / FCACan |
| **Facebook** | facebook.com/ACFCan |
| **Adresse postale** | Agence de la consommation en matière financière du Canada<br>Édifice Enterprise<br>427, avenue Laurier Ouest<br>Ottawa (Ontario) K1R 1B9 |

**N° de catalogue FC1-2014F-PDF**
**ISBN : 1706-0540**

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

**1-866-461-2232**
**acfc.gc.ca**